

A INTRANET, ENQUANTO FERRAMENTA FACILITADORA DA VIDA ACADÉMICA DOS ESTUDANTES

Estudo de caso:

**Universidade de Cabo Verde (Uni-CV), Unidades Orgânicas da Cidade
Praia**

Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo

Realizado por: Ana Paula Mendes Tavares

Orientador: Mestre José Mário Correia

Praia, Dezembro 2012

Ano Lectivo 2011/2012

A Intranet, Enquanto Ferramenta Facilitadora da Vida Académica dos Estudantes

ANA PAULA MENDES TAVARES

Memória Monográfica apresentada à Universidade Pública de Cabo Verde, concretamente numa das Unidades Orgânicas da mesma – Escola de Negócios e Governação, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo.

Praia, Dezembro 2012

A Intranet, Enquanto Ferramenta Facilitadora da Vida Académica dos Estudantes

ANA PAULA MENDES TAVARES

Ana Paula Mendes Tavares, autora da monografia intitulada “*Intranet, enquanto ferramenta facilitadora da vida académica dos estudantes*”, declara que, salvo fontes devidamente citadas e referidas, o presente documento é fruto do seu trabalho pessoal, individual e original.

**A Intranet, Enquanto Ferramenta Facilitadora da Vida
Académica dos Estudantes**

ANA PAULA MENDES TAVARES

**Aprovado pelos membros do júri como
Requisito parcial para obtenção do grau de
Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo**

O Júri:

Praia,----- de ----- de 2012

EPÍGRAFE

“(...) talvez não tenhamos conseguido fazer o
melhor, mas lutámos para que o melhor fosse feito.
(...) Não somos o que deveríamos ser, mas somos o que
iremos ser. Mas graças a Deus não somos o que éramos”.

Martin Luther King Jr.

AGRADECIMENTOS

Este é o momento para deixar alguns agradecimentos àqueles (as) que de qualquer forma contribuíram para que este trabalho seja uma realidade.

Deixo aqui a minha gratidão ÀQUELE que me deu o dom da vida, a força e coragem necessários e me tem acompanhado durante a minha vida e que hoje esteja nesta paragem. A ELE toda a minha gratidão!

Ao meu orientador Prof. José Mário M. Correia, pelo apoio, tempo e paciência dispensados na minha orientação. Ainda com muita sapiência e valiosas contribuições, sugestões e críticas construtivas, que tornaram possível atingir este ponto. A ele o meu sincero reconhecimento.

À minha família, especialmente à minha tia, Rosa Mendes Tavares, e avó Joana Gomes, que nos momentos mais difíceis estiveram sempre ao meu lado com as palavras mais sinceras, dando apoio, amor e carinho. Pela dedicação, solidariedade e ajuda por muitas vezes terem esquecidos de si e lembrarem de mim, a minha eterna gratidão.

À Ita Soares Cabral que sempre me deu força e encorajamento, as minhas amigas que estão sempre a me apoiar com as palavras necessárias e sinceras, aos meus colegas de curso, especialmente para Ana Maria Évora que se tornou uma amiga e companheira de luta.

A todos aqueles que de uma forma directa ou indirecta, contribuíram para que este trabalho esteja concluído, a minha profunda gratidão.

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a uma mulher batalhadora, corajosa, que com a sua força e muito sacrifício fez com que o meu sonho concretizasse, à minha querida tia que eu amo muito – Rosa Mendes Tavares.

SUMÁRIO

O presente trabalho destaca a importância de uma ferramenta de comunicação – a Intranet/Live@edu – muito usada nos dias de hoje pelas empresas/instituições para terem uma comunicação fluida e eficaz.

A Intranet/Live@edu perfila-se aqui como poderoso instrumento de comunicação, capaz de permitir às instituições estarem mais próximas dos seus colaboradores. Trata-se, pois, de uma grande aposta da Universidade de Cabo Verde que colocou ao dispor dos seus docentes, discentes e todo o pessoal da administração em rede, abrindo um processo de comunicação sem fim entre todos eles.

É exactamente isso que esse trabalho procurou demonstrar, indo mais longe para justificar os grandes ganhos que para o processo ensino-aprendizagem resultou. Aborda e comprova o tema “Intranet, enquanto ferramenta facilitadora da vida dos académicos dos estudantes”.

Fica aqui claro que a Intranet, enquanto ferramenta Web de comunicação, facilita a vida daqueles que procuram as universidades enquanto centros de aprendizagem, tirando dele o maior proveito, num espaço web que muito mais do que anular a distância, configurou-se num espaço de saber acessível em qualquer lugar. Este foi, de resto, o objectivo desta pesquisa.

Para o efeito utilizou-se a pesquisa exploratória de cunho quantitativo, tendo como caso de estudo prático a universidade Pública de Cabo Verde.

Outros dados obtidos através das fontes bibliográficas e aplicação de um questionário aos discentes da universidade acabaram por traduzir as percepções, avaliações e qualidade das informações disponibilizadas no Live@edu como instrumento de comunicação utilizada pela Uni-CV.

Palavras-chaves: Intranet, Internet, Interacção, Web e Organização em Rede.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ADSL – Assymmetric Digital Subscriber Line – Linha Digital Assimétrica para Assinantes

ANAC – Agência Nacional das Comunicações

ARPANET - Advanced Research Projects Agency Network

CESP – Curso de Estudos Superiores Profissionalizantes

DARPA - Defense Advanced Research Projects Agency

DCSH – Departamento de Ciências Sociais e Humanas

DCT – Departamento de Ciência e Tecnologia

DECM – Departamento de Engenharias e Ciências do Mar

ECAA – Escola Ciências Agrárias e Ambientais

ENG – Escola de Negócios e Governança

EUA - Estados Unidos da América

HTTP - Hyper text transfer protocol

ISP – Internet Service Providers.

LAN – Local Area Network

MIT – Institute Technologic de Massachusetts

NSF – National Science Foundation

TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol

TCC – Trabalho de Conclusão do Curso

TIC – Tecnologia de Informação de Conhecimento

S/A – sem autor

Uni-CV – Universidade de Cabo Verde

WAN – Wide Area Network

WWW – World Wide Web

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	VI
DEDICATÓRIA	VII
SUMÁRIO	VIII
Siglas e Abreviaturas	IX
Lista de Tabelas	XIII
Lista de Gráficos	XIV
INTRODUÇÃO	16
• Problema de Pesquisa	18
• Objectivo Geral	18
• Objectivo Específico	18
• Hipóteses:	19
• Justificativa	19
CAPITULO I	21
INTERNET	21
INTERNET - Uma Visão Panorâmica	21
A INTERNET: Ferramenta de Armazenamento de Informação e Conhecimento	29
3. Serviços Disponíveis na Internet	33
4. A Internet em Cabo verde	35
1. Programa “Mundu Novu”	36
2. Praças Digitais	37
CAPITULO II	38
INTRANET	38
2.1. Breve Introdução	38
2.2. INTRANET – Significado	40
2.3. A Evolução da Intranet	41
3. As Vantagens e os Benefícios da Intranet	42
3.1. Uma Nova Cultura para as Organizações	44
4. Impacto da Intranet nas Organizações e Empresas:	45
5. Relação entre Internet e Intranet	46

CAPÍTULO III.....	49
CARACTERIZAÇÃO DA UNIVERSIDADE PÚBLICA DE CABO VERDE.....	49
– UNI-CV	49
4. CARACTERIZAÇÃO	49
5. As Unidades Orgânicas.....	54
6. O e-mail académico	55
7. O que é Microsoft Live@edu.....	55
8. Serviços do Live@edu.....	56
9. Porque usam o Live@edu.....	57
5. METODOLOGIA – ESTUDO DE CASO	58
a. Natureza da Pesquisa	58
Procedimentos Técnicos.....	60
b. Universo e Amostra.....	60
c. Coleta e tratamento de Dados	61
d. Análise e Interpretação de Dados	61
CONCLUSÃO	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS	74
BIBLIOGRAFIA.....	78
SITOGRAFIA	80
ANEXOS	82

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Unidades Orgânicas.....	61
Tabela 2 – Ano.....	61
Tabela 3 – Usas o e-mail acadêmico.....	62
Tabela 4 - As possíveis razões dos alunos que não fazem o uso do Live@.....	62
Tabela 5 - Para que fim usas o Live@edu.....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Com que frequência usa o Live@edu.....	63
Gráfico 2 - Como classifica o Live@edu.....	63
Gráfica 3 - A informação que recebe através do Live@edu é satisfatória.....	64
Gráfico 4 - Como avalia do modo de funcionamento o Live@edu.....	65
Gráfico 5 - Qual é a percepção relativamente ao Live@edu.....	66
Gráfico 6 - Como classifica as acções de formação da Uni-CV relativamente ao uso do Live@edu.....	67
Gráfico 7 - Tem hábito de pedir ajuda, caso fiques com dúvidas sobre funcionamento do Live@edu.....	67
Gráfico 8 - Sente-se satisfeito com as informações disponibilizadas no Live@edu.....	68
Gráfico 9 - Como classifica a qualidade de informações disponibilizadas no Live@edu.....	68
Gráfico 10 - Classifica as seguintes afirmações relativamente as informações recebidas pelo.....	69

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objectivo entender de que forma a Intranet, enquanto ferramenta que também facilita a vida académica dos estudantes, tendo como caso prático de estudo a Universidade Pública de Cabo Verde e seus estudantes.

Trata-se de um dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura, proposto no plano curricular do curso de Relações Públicas e Secretariado Executivo, ministrado em Universidade Pública de Cabo Verde, concretamente na Escola de Negócios e Governação (ENG) e, naturalmente absorvido pelos discentes.

É do conhecimento geral que a Internet revolucionou o meio estudantil e, concomitantemente, o processo de aprendizagem dos estudantes. Não estranha que, nesta linha, as universidades acabaram por alinhar com as plataformas Web, tentando encontrar meios para estarem mais próximos dos seus públicos internos. Nesse caso, uns dos seus serviços, a Intranet, que se tem revelado em ferramenta ideal para o fim referido.

Em resultado disso, os estudantes já não vão às universidades para procurar o mesmo que anteriormente e satisfazer as suas necessidades académicas gerais. Vão em busca de algum valor acrescentado. Entende-se, por isso que, as universidades teriam que descobrir meios para estarem adjacentes dos seus públicos, muitos dos quais podem agora a elas aceder sem recurso a uma deslocação física.

A Intranet perfila-se, assim, como uma bela ferramenta à disposição das universidades que dela dispõem para colocarem os seus públicos internos – estudantes, administração, docentes, bibliotecários, etc. – em rede, pois, hoje em dia tudo está perto de todos através desta ferramenta Web. Esta tem-se revelado um veículo de comunicação para melhorar a eficácia na prestação de serviços dentro de uma instituição. Ainda, facilita o processo de ensino - aprendizagem, serve para troca de ideias, acesso a espaços de pesquisa académica e outros afazeres conexos.

Trazemos as palavras de BELLE (2003, p. 48) dizia:

“A Internet oferece a todos o que antes era um exclusivo de a um grupo mínimo. Vários serviços de informação são assim postos em linha, acessíveis a pedido de qualquer

pessoa 'na ponta dos dedos'. Para que a instituição tenha um pouco de privacidade com os seus públicos internos, ela opta por ter a Intranet como ferramenta de comunicação”.

A Internet e, naturalmente o seu serviço que é a Intranet, representam, segundo alguns autores um dos mais sucedidos exemplos do desenvolvimento das tecnologias de informação.

A investigadora LOBO (2003, p. 7) refere, por exemplo, que “a Internet estimula o crescimento económico, o investimento na inovação e potencia a competitividade entre as organizações. Acrescenta ainda que hoje ela permite o acesso a uma enorme base de informação e envolve variados aspectos, nomeadamente tecnologias organizacionais, sociais e comunitários.

A sua influência atinge não só áreas técnicas das comunicações, mas toda a sociedade, na medida em que são utilizadas cada vez mais ferramentas *on-line* para actividades empresariais ou académicas, para serviços públicos ou privados, para adquirir informação e viver em comunidade”.

Entre as vantagens apresentadas pelas Intranets estão a “redução dos custos, a redução das distâncias entre os interlocutores, o aumento da produtividade e a criação de novas possibilidades de interacção institucional. A rede oferece suporte às rotinas do trabalho, possibilita a comunicação de funcionários, além de reduzir a grande circulação de papéis” GRALLA (1996).

Nessa óptica a Uni-CV é uma universidade em rede, pois ela com o intuito de acompanhar as novas tecnologias, aproximar os seus estudantes, professores e o pessoal administrativo, facilitar o acesso aos conteúdos gerais e específicos dos contextos individuais dos cursos, etc., criou um endereço onde todos que estão afectos a ela possam ficar a par de tudo.

Esse endereço denomina-se de Live@edu, que é um conjunto de serviços de colaboração e de comunicação *on-line*, para estudantes, professores, colaboradores e administração. Nesse endereço é disponibilizada todos os conteúdos do interesse dos académicos.

Para que todos os alunos tenham acesso ao Live@edu é necessário que os mesmos dirijam-se para os serviços académicos da universidade para se registarem na base de dados. Este instrumento de comunicação é de extrema importância para todos os envolventes da universidade de Cabo Verde, tanto os académicos, como o pessoal que trabalha na administração.

Economizam no tempo, pois através dessa ferramenta de comunicação é veiculada toda informação do interesse dos estudantes.

CARACTERIZAÇÃO DO TEMA

- **Problema de Pesquisa**

A razão que serviu de base para esta pesquisa está subjacente à seguinte questão de partida:

- A pergunta de partida consiste em analisar, **de que forma e até que ponto a Intranet poderá facilitar a vida académica dos estudantes e os respectivos processos globais e específicos de aprendizagem.**

Ao longo desta investigação, pretende-se encontrar algumas respostas para esta questão previamente seleccionada, ou seja, tentar conhecer as características deste instrumento de comunicação.

- **Objectivo Geral**

Demonstrar como a Intranet, enquanto ferramenta Web de comunicação, facilita a vida académica daqueles que procuram as universidades enquanto centros de aprendizagem.

- **Objectivo Específico**

- Demonstrar a importância da Intranet, enquanto ferramenta que auxilia na comunicação;

- Analisar se a Intranet é uma boa ferramenta de comunicação;

- Investigar as funcionalidades da Intranet e saber qual é a quota-parte de conteúdos académicos que poderá ser ministrada através da mesma;

As hipóteses apontam o caminho da procura, fornecendo um fio condutor à investigação e facilitando o critério para a recolha de dados que as confrontarão com a realidade. Isso porque são afirmações possíveis que o investigador faz para depois, com a investigação, se certificar se as suposições correspondem realmente à verdade.

- **Hipóteses:**

A Intranet é hoje conhecida como uma ferramenta de comunicação capaz de facilitar e tornar a comunicação mais célere dentro da empresa/instituição. Perante esta afirmação pode-se destacar as seguintes hipóteses:

- A Internet tem uma funcionalidade importante na vida académica, pois os académicos encontram de tudo que precisam na Web;
- Os estudantes fazem bom uso da Intranet, pois ali encontram auxílios, para a realização dos seus trabalhos e organização do aprendizado;
- A Intranet facilita o processo de aprendizagem aproximando docentes e discentes, anulando as distâncias físicas tradicionais;

Justificativa:

A escolha do tema, prende-se da necessidade de analisar como é utilizada o instrumento de comunicação que a Universidade Pública de Cabo Verde tem ao dispor dos seus académicos, uma vez que a comunicação é o elo de ligação entre as partes.

Contudo a realização deste trabalho não foi uma tarefa fácil devido ao escasso material publicado sobre o tema em análise “Intranet, enquanto ferramenta facilitadora da vida académica dos estudantes”. Na verdade, esta pesquisa foi um desafio, mas foi uma forma de dar o meu modesto contributo nesta área. Esta investigação ajudou a amadurecer as opiniões sobre a matéria.

A Intranet, enquanto ferramenta facilitadora da vida académica dos estudantes, pois hoje em dia nenhuma instituição ignora o fenómeno da Internet que se tornou um instrumento poderoso na sociedade, pois através desta todas as pessoas ficam a saber de tudo que se passa no planeta Terra em tempo *record*.

A Intranet pode trazer muitos benefícios para as instituições, é de realçar que, como qualquer outra ferramenta, a Intranet não deve ser vista como um fim em si mesmo, mas como um meio para facilitar as instituições a alcançar os seus objetivos.

A Uni-CV com a pretensão de colocar todos os seus públicos internos em rede criou um endereço eletrónico denominado Live@edu para que toda comunicação chegue de uma forma eficaz para os mesmos, nesse caso particular os estudantes.

A metodologia utilizada para a execução desse trabalho foi, a revisão bibliográfica, a análise da Intranet enquanto ferramenta de comunicação dentro da instituição. Depois far-se-á uma aplicação do questionário para constatar se esse instrumento de comunicação é uma mais-valia para a eficácia da comunicação.

O trabalho está dividido em três capítulos, além da introdução e das considerações finais. No primeiro capítulo, foram abordados alguns conceitos relacionados com a Internet, as suas vantagens, os serviços disponibilizados pela Internet, a sua importância para a economia e política, sem deixar de mencionar os benefícios que ela trouxe para os estudantes.

No segundo capítulo far-se-á uma abordagem sobre o significado da Intranet, a sua evolução, o impacto que ela tem dentro das instituições. Também é importante realçar que nesse capítulo está contida os benefícios que esta ferramenta de comunicação trás para as organizações.

O terceiro capítulo contém estudo de caso, a instituição escolhida foi a Universidade Pública de Cabo Verde, onde foram analisadas a qualidade de informação veiculada através dessa ferramenta de comunicação, também far-se-á uma análise da percepção dos académicos em relação ao Live@edu.

CAPITULO I

INTERNET

INTERNET - Uma Visão Panorâmica

HISTORIAL – Entre a Internet e a Intranet, Linhas de Cruzamento

A Internet é um verdadeiro fenómeno do século XX. Na verdade, desde que nos anos 60 surgiu esta rede mundial de telecomunicações a que o principal realizador da rede, Lawrence G. Roberts¹, chamou, “ARPANET”, designação que viria a evoluir ao longo dos anos, para “rede das redes”, na asserção de SOUSA (2003, p. 200), nada mais a nível das comunicações globais parece ter ficado igual, conforme se verá mais adiante por esta pesquisa.

Segundo CASTELLS (1999, p. 82), a Internet teve origem no trabalho de uma das mais inovadoras instituições de pesquisa do mundo: a Agência de Projectos de Pesquisa Avançada (ARPA) do Departamento de Defesa dos EUA. Este Departamento americano fundou esta agência de projectos de investigação nos anos 50 do século XX para mobilizar recursos provenientes fundamentalmente do mundo universitário, com o fim de alcançar a superioridade tecnológica militar sobre a União Soviética que acabava de lançar o seu primeiro Sputnik, em 1957.

Assim, refere este autor, a ARPA empreendeu inúmeras iniciativas ousadas, algumas das quais mudaram a história da tecnologia e anunciaram a chegada da era da Informação em grande escala.

Uma dessas estratégias, que desenvolvia um conceito criado por Paul Baran na Rand Corporation, em 1960-64, foi criar um sistema de comunicação, invulnerável a ataques nucleares. Com base na tecnologia de comunicação da troca de pacotes, o sistema tornava a rede independente de centros de comando e controle, para que a mensagem procurasse as suas

¹ Disponível em <https://sites.google.com/site/historia-da-internet/tudo-sobre-internet/arpamet>

próprias rotas ao longo da rede, sendo remontada para voltar a ter sentido coerente em qualquer ponto da rede.

Quando mais tarde a tecnologia digital permitiu o empacotamento de todos os tipos de mensagens, inclusive de som, imagem e dados, criou-se uma rede que era capaz de comunicar seus nós sem usar centros de controlo. A universalidade da linguagem digital e a pura lógica das redes do sistema de comunicação geraram as condições tecnológicas para a comunicação global horizontal CASTELLS, (1999 p. 82).

A primeira rede de computadores, que se chamava ARPANET – em homenagem a seu poderoso patrocinador – entrou em funcionamento em 1º de Setembro de 1969, com seus quatro primeiros nós na Universidade de Califórnia, em Los Angeles, no Stanford Research Institute, na Universidade da Califórnia, em Santa Bárbara, e na Universidade de Utah. Estava aberta aos centros de pesquisa que colaboravam com o Departamento de Defesa dos EUA, mas os cientistas começaram a usá-la para suas próprias comunicações, chegando a criar uma rede de mensagem entre entusiasta de ficção científica.

Contudo, como é notificado por CASTELLS (2007, p. 28), todas as redes usavam a ARPANET como espinha dorsal do sistema de comunicação. A “rede das redes” que se formou durante a década de 1980 chamava-se ARPANET-INTERNET, depois passou a chamar-se INTERNET, ainda sustentado pelo Departamento de Defesa e operada pela National Science Foundation.

Assim, a Internet desenvolveu-se em terreno seguro, graças aos fundos públicos e a um projecto de investigação orientado para o cumprimento de uma missão de interesse nacional. Mas, foi um terreno que não sufocou a liberdade de pensamento e a inovação.

1.1. Conceitos da Internet

Não há uma concepção única, específica e consensual relativamente à Internet. Desde a sua aparição que esta ferramenta Web vem merecendo designações diferenciadas, variando de autor para autor, sendo contudo certo que todas essas concepções se cruzam do ponto de vista técnico.

Segundo VAZ (2006, p. 3) a Internet, definida de uma forma genérica, é um conjunto de computadores interligados que utilizam uma forma padrão de comunicar entre si, baseada num protocolo de comunicações denominado por Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP).

A investigadora LOBO (2003: p. 4) diz que a “Internet é uma infra-estrutura que permite a transmissão de informação entre computadores e redes”. A Internet é um conglomerado de redes à escala mundial de milhões de computadores interligados pelo TCP/IP que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados”.

Na obra TECNIDATA (s/a) publicada em 1999, a Internet aparece definida como a “a maior rede mundial de computadores” ou para utilizar a expressão de especialistas na matéria, é uma espécie de *main-frames*, espalhados pelo mundo, que se encontram “permanentemente ligados entre si a alta velocidade” (Idem: p. 1).

Como realça SOUSA (2003 p. 200) a “Internet é uma rede e redes de computadores”. O mesmo autor cita Bastos (2000, p. 22) para quem a Internet não constitui uma rede única, “mas um conjunto de milhares de redes de computadores globalmente distribuídos e cooperativamente organizados”.

Outra concepção prove de SÁ (2003), segundo quem “a Internet é uma rede de equipamentos que permitem a exploração de vários serviços entre os quais temos o acesso a informação multimédia, a www” (Idem 2003, p. 158).

Do nosso ponto de vista, o mundo apercebeu-se que a Internet é um poderoso instrumento de comunicação, as empresas/instituições não perderão tempo em explorar esse meio que veio revolucionar a forma de se fazer a comunicação. Hoje em dia são utilizadas vários serviços da

Internet para ter uma comunicação fluida e eficaz entre as empresas/instituições e seus diversos públicos.

1.2.A Vantagem da Internet

A Internet é um facto, como tudo há primazias e desvantagens, por isso, conhecer as duas faces é difícil, pela sua dimensão, abstracção e percepção que as pessoas têm dela. Como muitas coisas na nossa actividade no dia-a-dia, a Internet trouxe vantagens acrescidas, facilitando a vida social, política, económica, científica, cultural, académica, etc.

Como destaca VAZ (2003, p. 4-5), uma das vantagens da Internet prende-se com o facto de, através deste meio, ser possível aceder, de uma forma cómoda e rápida a um enorme manancial de informação, com a comunicação entre as pessoas a se tornar bastante mais fácil e imediata.

1.3. Nova Estrutura e Suporte ao Comércio Electrónico

As características que permitem a dinamização da Internet como meio privilegiado para a implementação do comércio electrónico serão entre outras, as seguintes: interactividade, espontaneidade, difusão e criação de mercados.

- a) **Interactividade** que segundo a óptica de FERRÃO (2000, p. 40) caracteriza-se “como a possibilidade de utilização de vários meios de comunicação/interacção como sejam o correio electrónico, a voz e o vídeo, embora estes últimos ainda não possam ser utilizados com todas as suas potencialidades dado que teremos de esperar por uma maior largura de banda de comunicação para que isso seja possível”.
- b) **Espontaneidade** que este autor diz “com o efeito, a Internet tem como uma das suas características principais o facto de não serem necessárias procedimentos muitos complexos para desencadear um relacionamento, ou uma transacção”.

c) **Difusão** “com o desenvolvimento de novas formas de acesso mais simplificadas, devido também à maior sofisticação dos programas *browser*, já será possível a muitos potenciais utilizadores, individuais e institucionais, interagir na Internet” (Idem p. 41).

d) **Criação de mercados** “de facto a Internet é ao mesmo tempo um mercado em constante expansão e um veículo de difusão/distribuição” FERRÃO, (2000, p. 41).

No domínio da economia a Internet trouxe uma enorme primazia, pois hoje em dia uma empresa para operar não precisa ter um lugar físico, segundo os autores OLIVEIRA, CARDOSO e BARREIROS (2004, p. 231), o exemplo mais próximo seria a Zara.

“A Zara reduziu para duas semanas o tempo necessário para redesenhar um produto, a partir do momento em que decide colocá-lo no mercado, em qualquer parte do mundo. O modelo Benetton, que projectou fazer o ciclo em seis meses, foi ultrapassado pela GAP, que o aplicou em dois meses, a partir de outra rede, e a Zara aplicou-o em duas semanas, pelo que está a ganhar rapidamente quotas de mercado da empresa matriz da Zara, uma empresa familiar, é de 2000 milhões de dólares.”

Poderíamos continuar a dar muitos exemplos, mas creio que já se percebeu a ideia. A Internet está a transformar o modelo e empresa na nossa economia.

Para o CARDOSO (2003, p. 99), *apud* Manuel Castells, professor na Universidade de Berkeley, na Califórnia, e investigador do papel das novas tecnologias na economia e nos negócios, propõe-nos outra interpretação. Para este autor, e-business “não são os negócios, conduzidos exclusivamente on-line, mas uma nova maneira de conduzir todos os tipos de negócio na Internet e através dela – com várias formas de ligação com processos de produção nos próprios sites e transacções físicas”.

A Internet está a mudar a vida das empresas, quer das que vendem através dela, quer das que a incorporaram no seu processo produtivo.

1.4. As Comunidades Virtuais da Internet

Constatando essa realidade, não é estranho que os trabalhos pioneiros da comunicação mediada por computador na Internet tenham insistido na dimensão de comunidade como ponto de partida para se interrogarem sobre as formas de comunicação aí em curso.

Na visão de CARDOSO (2003, p.82), a questão que tem dominado o debate sobre as dimensões sociais da comunicação, na Internet, ao longo da década de 1990 foi se aquela “favorecia o desenvolvimento de novas comunidades, comunidades virtuais, ou, em vez disso, promovia o isolamento pessoal cortando os laços entre os indivíduos e a sociedade e, em último lugar com o real”.

CARDOSO ainda realça:

“A denominação de comunidade, aplicada à Internet, advém da constatação de que o acesso à Internet é, para muitos, um meio para encontrar outras pessoas. A Internet não seria apenas um espaço de busca e publicação de informação, mas também um espaço propiciador de uma comunhão comunicativa que vai para além das normais barreiras do espaço e tempo existentes em outros suportes de comunicação tradicional – telefone, carta, face a face”.

1.5. A Relação da Internet com a Actividade Política Organizada

Para os autores DE OLIVEIRA et alli, (2004, P. 238) “A Internet também tem uma relação directa com a actividade política organizada, tanto a nível partidário, como a nível de governos de tipos distintos”.

Há aqui todo o género de projectos e de ideias. Esses autores referem que em princípio, a “Internet poderia ser um extraordinário instrumento de cidadania, um instrumento de informação da classe política, dos governos e dos partidos aos cidadãos e de relação interactiva”.

Na óptica desses mesmos autores (2004, p. 238):

“Poderia ser uma ágora política sobre o qual escrevem todos os futuristas. Ora bem, na prática, há algumas experiências interessantes de democracia local, curiosamente local, como a Digital City, a

cidade digital de Amesterdão (hoje em séria crise), as redes de cidadania de Seattle, o programa *Iperbole* em Bolonha (também em declínio, neste momento); mas, em geral, o que se observa é que os governos, as administrações, os partidos confundiram a Internet com um painel de anúncios. De um modo geral, limitam-se a expor a informação”.

Geralmente, há muito poucos exemplos acerca da prática interactiva quotidiana entre o sistema político e os cidadãos. Portanto, uma das “dimensões de investigação que pretende desenvolver relaciona-se com a forma como a Internet pode permitir a desburocratização da política e superar a crise de legitimidade dos governos que se desenvolve em todo mundo, a partir de uma maior participação dos cidadãos permanente, interactiva, e com uma informação bidireccional constante. Na realidade, o que se observa é que isto não acontece” (Idem p. 239).

CARDOSO (2006) diz que “o possível contributo da Internet para uma mudança do modelo de política informacional, privilegiando o seu papel como ferramenta de comunicação interpessoal, entre eleitor e eleito”. Ainda o mesmo autor realça que “assim, a disponibilidade e tipo de interfaces tecnológicos entre eleitos e cidadãos, as práticas e representações dos eleitos face á Internet como veículo de participação e o interesse e predisposição dos cidadãos em participar fazendo uso dessas ferramentas tecnológicos” (Idem p. 483).

Na visão de VARELLA “quando se trata de governança na Internet, não tratamos apenas da infraestrutura de redes, do acesso das políticas públicas de inclusão e de um ambiente legal com princípios, valores, direitos e responsabilidades. Junto a tudo isso, de forma inexorável e transversal, temos que falar da Internet como ferramenta e espaço de acesso à cultura e ao conhecimento. Discussão que passa necessariamente pelos conteúdos que circulam na rede, pelos bens culturais dentro e fora dela produzidos, e por ela disseminados” artigo “Internet acesso ao cultura e ao conhecimento”².

² Disponível em <http://forumdainternet.cgi.br>

1.6. Um Tesouro Chamado Informação

A informação perfila-se, no rol das vantagens globais, a que maior a Internet oferece. Diga-se que actualmente qualquer tipo de informação sobre qualquer assunto está disponível na Internet. Google e o Yahoo aparecem como os maiores auxiliares de procura, fornecendo um grande conteúdo de sites e links. Basta colocar a palavra-chave do que se pretende procurar. As informações estão aí, numa enorme quantidade disponível na Internet para quase todas as disciplinas conhecidas pelo homem. Desde legislações de governos e agremiações privadas, passando ainda por serviços, feiras e conferências, informações de mercado, novas ideias e apoio técnico, na linha, de resto, do que se referiu acima.

O acesso é generalizado, com os estudantes e crianças a se posicionarem entre os principais usuários na navegação na Internet. Hoje, é quase obrigatório o acesso estudantil e escolar da Internet para pesquisas com finalidade de arrecadar o maior número de recursos bibliográficos e não só. Os próprios professores atribuem muitas das tarefas, a maioria das quais só é exequível com auxílio da Internet devido a escassez de recursos tradicionais.

Sendo certo que na Internet é um dos recursos informativos e formativos que mais se renovam, autores como REVELLI (1998, p. 62) “a extrema facilidade de publicação faz com que uma informação possa aparecer a qualquer momento numa qualquer esfera da Internet”. No fundo, acrescenta, “estar atento às evoluções num dado domínio”, pois, “a informação recente não substitui sempre a informação datada”.

Sendo que versões diversificadas de um mesmo documento são publicadas em diversos locais da Internet, o desafio não é unicamente ser capaz de seguir o “ritmo frenético das notícias”, mas sobretudo não cair na armadilha das informações caducadas que ainda não foram supridas. Nenhum ser humano, diz REVELLI (1998, p. 62) “tem a capacidade de seguir de maneira exhaustiva e precisa a actualidade num dado sector”.

Verificamos, hoje uma grande facilidade de acesso da Internet, seja em casa, seja a partir da escola, sendo também certo que há cada vez mais lugares públicos onde a Internet é gratuita, como por exemplo nas bibliotecas escolares.

A INTERNET: Ferramenta de Armazenamento de Informação e Conhecimento

Não se pode negar o lugar que a Internet hoje ocupa nas nossas vidas, seja ela pessoal ou profissional, social, cultural, económica, política ou outra.

Certo é que, REVELLI, (1998, p. 205) “a Internet tornou-se um viveiro planetário de informação e de conhecimento”. Para este autor o “utilizador, ou seja, potencialmente toda gente, pode aprender, ensinar, exprimir-se ou tornar acessíveis aos outros as informações e conhecimentos que aceitar participar. Em contrapartida, o controlo da qualidade da informação é exercido pelo próprio autor da página. O utilizador deve exercer o seu espírito crítico sobre essa informação, e consoante o grau de confiança que se tiver no autor, deve fazer verificações e correções”.

Na visão do mesmo autor “estas informações e conhecimentos são vivos, frequentemente actualizados pelo seu autor ou «transcritor» a um ritmo muito mais rápido do que as informações e conhecimentos imprimidos: a Internet introduz uma ruptura em relação à «era do papel»”.

As técnicas de hipertexto aplicadas na Internet e particularmente na Web, permitem uma representação de conhecimentos já não linear como num livro, mas encadeada, podendo, cada elemento de um determinado tema, estar situado num lugar diferente: o conhecimento está um pouco desintegrado, sem estrutura, ao contrário do espírito racionalista francês, habituado a uma exposição ordenada, controlada e lógica dos conhecimentos. Podemos aceder à Internet por qualquer parte da rede, e depois navegar de link em link até se ter percorrido o conjunto da rede que abordava o assunto procurado. Esta é outra ruptura em relação à era do papel” REVELLI, (1998, p. 206).

Ainda este autor realça:

“Assim, existe um embrião de rede de informação sobre a prospectiva, que coloca à disposição do público os artigos, as teses, as referências aos dados fundamentais no domínio da prospectiva, os fóruns de discussão públicos pertinentes, constituídos por alguns centros de pesquisa especializados em prospectiva, ou programas de organismos internacionais que já tenham o seu próprio Web site. Também estão acessíveis várias fontes de dados económicos e estatísticos úteis para a prospectiva”.

1.1. Cultura do Conhecimento

Segundo BARROS³, a Internet abre caminho também à Educação do próprio professor em decorrência do seu carácter democrático. Diz, então: “poderíamos chamar simplesmente de democratização da educação”.

A educação é milenar, mas nunca foi muito democrática. A razão para isso, entre outras, poderia estar na dificuldade da comunicação do conhecimento. A Internet resolve isso, está claro que vivemos a cultura do conhecimento. Governos e educadores precisam urgentemente tirar proveito da Internet para construir um modelo educacional mais amplo.

Na verdade, e, de acordo com a RENESTO⁴, “a Internet possibilita o acesso a toda a produção intelectual, ela é, junto com a facilidade de trabalhar com um grupo de pessoas sem ónus de reuni-las no mesmo lugar e na mesma hora, um instrumento perfeito para a actualização e capacitação do professor de todos os níveis”.

É pois uma ferramenta para o ensino em geral. Permite acesso fácil a uma infinidade de material informativo autêntico e actualizado sobre todos os assuntos da cultura alvo.

Conjuntamente com a implementação de projectos de ensino a distância, são conhecidos projectos específicos direccionados à reciclagem do professor por meio da Internet.

³ Disponível em www.luis.blog.br

⁴ Disponível em <http://www.yahoo.com>

1.2. A Desvantagem da Internet

Embora a Internet tenha trazido à sociedade contemporânea mais vantagens do que desvantagens, o facto é que as desvantagens (que também as há) se prendem, sobretudo, como destaca VAZ (2006):

1.2.1. Uma Abordagem Superficial?

Alguns autores chamam, contudo, a atenção para a questão da superficialidade de abordagem da Internet e da sua fiabilidade ou não. A “ideia é que ela muitas vezes faz abordagens que não vão ao fundo da questão, apresentando de forma superficial alguns assuntos. A comparação é sobretudo feita quando se compara a pesquisa via Web com a que se faz através do livro. “Este último tem começo, meio e fim. Na Internet às vezes as coisas ficam no ar”⁵.

Na opinião de REVELLI, (1998, p. 63), “a fiabilidade da informação na Internet reveste-se de uma importância crucial. De facto, é possível acontecer que após se ter passado várias horas a pesquisar uma informação, apercebermo-nos que a origem desta informação não é absolutamente fiável. E isto pode acontecer mais frequentemente do que aquilo que se pensa, sobretudo na Web”.

Este mesmo autor acrescenta que “a desinformação na Internet foi [já] objecto de numerosos artigos de publicação. É verdade que a rede pode transformar-se numa ferramenta perfeita de desinformação, já que qualquer pessoa pode publicar páginas Web, e escrever nos fóruns de discussão de maneira completamente anónima, ou pior: fazendo-se passar por outra pessoa” REVELLI, (1998, p. 64)

⁵ Disponível em <http://www.luis.blog.br/vantagens-e-desvantagens>

1.2.2. Obsessão Digital

Dependência electrónica é a nova doença dos tempos modernos. Segundo MENCONI (1995, p. 78) “quem nunca ouviu falar nisso, prepare-se. Depois do crack, do lexotan, do Prozac, a nova e cada vez mais viciante droga atende pelo nome de Internet”.

Já está comprovado por cientistas que a Internet pode causar paranoia, distúrbios físicos e síndrome de abstinência como drogas pesadas, fumo e álcool. Os sintomas frequentes dos viciados na Internet são os seguintes: ficar longo tempo navegando na Internet; faltar a escola, trabalho, ou levantar muito cedo ou dormir muito tarde devido ao uso da Internet; sentir-se mal (vazio) quando está fora da Internet; isolar-se das actividades sociais por causa da Internet; a Internet torna-se um problema real em relação à família, trabalho; e outros sintomas parecidos com o vício em drogas ou álcool, podendo ser comparada à compulsão por comida, compras, etc. SPEAK UP, (1997, p. 4).

1.2.3. Roubo de Informações Pessoais

Qualquer individuo que usa a Internet, pode estar sobre graves perigos, de acordo com BARROS no seu o artigo “vantagem e desvantagem da Internet”⁶, “dependendo das suas acções, pois informações pessoais tais como nome, endereço, número de cartão de crédito, etc., nunca devem ser reveladas sem uma certa confiança e segurança do espaço onde a iremos divulgar”, ainda ele realça que de “facto essa informação poderá ir parar à mão da pessoa errada e a partir daí tudo fica muito fácil, para quem está do outro lado. É praticamente impossível precaver estas situações se a intenção não partir de nós, principalmente”. A autora VAZ (2006, p. 143) “para evitar situações desagradáveis, o utilizador deverá enviar esse tipo de dados apenas através de *sites* seguros.

⁶ Disponível em <http://www.luis.blog.br/vantagens-e-desvantagens>

1.2.4. Vírus

Os vírus são um dos principais inimigos dos “cibernautas” segundo VAZ (2006, p. 145) para evitar “este perigo, é conveniente instalar-se um antivírus actualizado e não descurar a sua actualização periódica porque, como se sabe, surgem constantemente novos vírus e, assim, um antivírus desatualizado corresponde quase à inexistência de qualquer protecção”.

3. Serviços Disponíveis na Internet

Segundo o Livro «a Utilizar a Internet», de VAZ, (2006, p. 4) ter acesso a Internet, para procurar um assunto específico ou apenas para “navegar”, é algo que acontece diariamente e milhões de cibernautas no mundo inteiro. Muitas vezes a questão que se levanta, segundo a mesma é: por onde começar?

Normalmente utiliza-se, para início da viagem cibernético, um *site* que contenha informação variada, com ligações a diversos tipos de informação e que possua ainda a possibilidade de pesquisa directa. A este tipo de *sites* dá-se o nome de portal e através dele, é possível aceder a diversos tipos de serviços.

Na Internet são disponibilizados vários serviços, entre os quais podemos destacar:

- 1) Para SOUSA o **e-mail** (electronic mail) - (2009, p. 190) este serviço tem como objectivo o “envio e a organização de mensagens, o envio de ficheiros/documentos a ela associados (poderá ser desde um relatório de Word, um gráfico de Excel ou até um conjunto de ficheiros eventualmente comprimidos) ”.
- 2) Na óptica da VAZ (2006, p. 4) um outro serviço disponibilizado na Internet é o **diálogo** – existem diversas possibilidades de conversação através da Internet. Uma das formas mais comuns consiste no “recurso a sala de chat onde o utilizador se encontra, virtualmente, com outros utilizadores para conversar em tempo real”. Existem algumas aplicações, como o MSN Messenger, Facebook, Twitter, que possibilitam a conversação com outros utilizadores.

Ainda a autora destaca:

“É ainda possível comunicar na Internet através de videoconferência (para efectuar reuniões on-line, por exemplo) ou através dos Newsgroups (ou fóruns de discussão) que permitem aceder a áreas onde é possível trocar ideias ou colocar mensagens escritas sobre os mais variados temas” (Idem p. 4).

- 3) **Transferência de ficheiro** – está é também, uma actividade muito utilizada. Existe, na Internet, segundo VAZ (2006, p. 5) um “conjunto enorme de ficheiros que podem ser transferidos para o PC (download), de antivírus a jogos, passando por videoclipes, sons, protecções de ecrã, utilitários para várias situações e muitas outras aplicações”. Alguns desses programas são completamente gratuitos – os chamados freeware – e outros são demonstrações, com limitações das funcionalidades ou aplicações com tempo limitado – programas de shareware.

Para SOUSA (2009, p. 192) é um “protocolo de transferência de ficheiros entre dois computadores ligados directamente à Internet (hosts), por exemplo, entre um servidor e o computador pessoal de um utilizador; muito útil para obter ficheiros (download) relacionados com suporte técnico (utilitários, drivers, ficheiros de ajuda, ...)”.

- 4) Outro serviço disponível na Internet são **Compras on-line** – através do chamado “e-commerce (electronic commerce) o utilizador tem a possibilidade de, comodamente, aceder a um enorme hipermercado e adquirir uma imensidade de produtos diversificados” VAZ, (2006, p. 5).
- 5) **Pesquisa de informação** - de acordo com VAZ (2006, p. 5) esta é “efectuada, muitas vezes, através de sites específicos, denominados de motores de pesquisa, onde são colocadas palavra-chaves que permitem pesquisar, de forma filtrada, vários temas relacionados com as palavras digitadas”.

Ainda SOUSA (2009, p. 193) diz que esse é “uma das acções mais importantes normalmente realizadas na Web, seja ela relacionada com um produto a adquirir, com os concorrentes da nossa empresa, com um trabalho de investigação a ser realizado ou até como um hobby”, o autor realça dizendo que esta pesquisa pode ser simples ou avançada, segundo os critérios de cada utilizador.

Para as pessoas que gostam de jogos a Internet lhe oferece esse serviço de acordo com VAZ (2006, p. 5) **jogos on-line** – para os apreciadores deste tipo de entretenimento, a “Internet é também um mundo a explorar, com a vantagem de permitir ter sempre companhia para jogar, mesmo que os amigos não estejam por perto”.

Para os amantes da **música** também a Internet lhe proporciona esse serviço. Para a autora (Idem p.5) – “através da Net é possível ouvir uma determinada estação de rádio ou, mesmo, fazer o *download* de uma música específica”.

4. A Internet em Cabo verde

De acordo com a Agência Nacional das Comunicações (ANAC) a Internet foi instalada, em Cabo Verde, em 1996 pela empresa CVTelecom e, em 1997 iniciou-se a sua comercialização, com a utilização do serviço de Internet DIAL-UP (28.800 bps) e com amplitude da banda 64 Kbps através da TELEPAC. No arranque do processo, os clientes beneficiários eram 200, mas já no final de 1997 aumentaram para 474. Os anos de 1996 e 1997 foram anos experimentais. A sua instalação efectiva foi feita em três fases.

- a) A primeira fase foi em 1998 com a instalação do primeiro Router na Praia onde foi feito a conversão de RDIS primário, utilizou-se a DIAL-UP analógico 54Kbs e digital 64Kbs. Haviam aderido ao serviço de 1654 clientes.
- b) Em 1999, foram instalados dois Routers com conversão RDIS primária, na Praia e Mindelo, com acesso a DIAL-UP e IP. Foi a segunda fase de implementação da Internet. Já, neste ano, haviam aderido cerca de 1654 clientes.
- c) A terceira fase foi a da expansão do serviço a todas as ilhas de Cabo Verde. Aumentou a amplitude da banda para 1Mbps (adesão ao serviço MIDGLOBAL-MARCONI). Telecom serviu também de backbone à rede Internet do governo (256kbs) a 10000 utilizadores. Nesta fase, a Telecom já tinha conseguido 1863 clientes.

A partir de 2004, foi introduzido o serviço de acesso a Internet em banda larga com a tecnologia ADSL. Neste ano, cerca de 283 clientes aderiram ao serviço da banda larga, com um aumento significativo, em 2005, passando para 937 clientes. Neste ano, devido ao aumento de tráfego de navegação na Internet, a gateway internacional passou para 10 Mb/s.

De acordo com os dados da ANAC “a Internet foi o serviço onde se verificou o maior crescimento, com um aumento de 77,3% no número de assinantes, facto que se deveu também a introdução do serviço de banda larga móvel, que em seis meses ultrapassou todos os outros tipos de acesso (DIAL UP, ADSL, WIRELESS) representado 75% dos assinantes a utilizarem esta tecnologia para aceder a Internet”.

De acordo com LOPES, (2004), “existe hoje em Cabo Verde uma nova visão, cada vez mais consensualizada e partilhada, da Sociedade de Informação, onde todas as pessoas, sem qualquer espécie de distinção, possam exercer o direito de liberdade de opinião e de expressão, incluindo a liberdade de procurar, receber e transmitir informações e ideias através dos novos meios de comunicação sem quaisquer restrições fronteiriças”.

O governo de Cabo Verde tem vindo a criar condições para que toda população fique a par de novas formas de comunicar, por exemplo o programa “Mundu Novu”, as praças digitais que permitiram um maior número da penetração a Internet, a Casa do Cidadão com a disponibilização dos serviços electrónicos em qualquer hora e em qualquer lugar, o ensino a distância, as universidades tem Internet sem fios através do Wireless e laboratórios onde os académicos possam efectuar as pesquisas.

1. Programa “Mundu Novu”

A educação constitui uma das apostas políticas fundamentais para o desenvolvimento de Cabo Verde, enquanto país. Os alcances do programa “Mundu Novu” aparecem esteira socialização do interesse, e incidem sobre o sistema educativo, o modelo económico do país e o equilíbrio social entre a população. Os diversos actores do sistema educativo, bem como outros stakeholders como associações ou a diáspora, terão um papel fundamental na sua execução.

De acordo com o *site* deste programa, a “aposta na educação sempre constitui uma das maiores prioridades do Estado cabo-verdiano. Com o programa “Mundu Novu”, pretende-se modernizar o

processo de ensino através da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação, criando um novo paradigma de ensino interactivo”⁷.

No entanto, o mesmo não se resume apenas a um novo paradigma de ensino, à distribuição de computadores e criação de condições tecnológicas para que os alunos e professores possam ter acesso, via Internet, à informação e ao conhecimento. Vai criar novas oportunidades para os cabo-verdianos, novas capacidades e novos paradigmas, colocando Cabo Verde mais perto dos objectivos do futuro, um país moderno e desenvolvido.

2. Praças Digitais

As praças digitais também marcaram o ano de 2008, abrindo caminho a uma ampla utilização social e académica, com os estudantes a encontrarem aqui um espaço de pesquisa, de estudo e de interacção, seja com os colegas, seja com os docentes, seja com as instituições de ensino superior. O primeiro espaço público digital do país foi ao abrigo do projecto Konekta, na praça Alexandre Albuquerque, Cidade da Praia.

A frequência dos estudantes a esta praça é notória. São várias dezenas de utilizadores que diariamente lá vão para executar as suas tarefas universitárias. De alguma forma, aumenta-se a ideia de que a Internet é um recurso limitando a um grupo mínimo. Ou seja quer tenhamos Internet em casa ou não, este recurso Web está agora aí à mão, em vários lugares.

De acordo com COELHO (2011, p. 64), desde então, nasceram mais 21 praças digitais em todo o Cabo Verde, de Santo Antão a Brava, e em todos os concelhos do país, já é possível ver centenas de jovens e adultos espalhadas diariamente pelas praças digitais, a navegar “gratuitamente” na Internet.

As praças digitais, que permitem a qualquer cidadão, com um portátil, estar ligado ao mundo, ainda como destaca COELHO (2011, p. 64), veio revolucionar o acesso a Internet em todo o arquipélago, respondendo ao objectivo de colocar pelo menos uma praça digital, um ponto de acesso ao conhecimento, em cada um dos municípios de Cabo Verde. É de se destacar que municípios como Praia e São Vicente possuem mais do que uma praça digital.

⁷ Disponível em <http://www.mundunovu.gov.cv>

CAPÍTULO II

INTRANET

2.1. Breve Introdução

A Intranet hoje em dia constitui-se numa ferramenta fundamental para qualquer organização que queira ter uma comunicação interna eficaz. Digamos que, com este instrumento, qualquer colaborador da instituição fica a par do muito que se passa dentro dela, sem estar a perguntar directamente, numa comunicação interpessoal ou outra forma de interacção comunicacional, aos outros elementos sobre o pulsar interno.

O termo Intranet foi utilizado pela primeira vez em 1995, num artigo da autoria técnica de Stephen Lawton na Digital News & Reviews⁸, as corporações, ao perceberem que poderiam fazer uso das facilidades das tecnologias aplicadas à Internet, começaram a desenvolver as suas Webs internas com a finalidade de partilhar informações de seus interesses já que há muitos anos as organizações tinham problemas de distribuição de documentos e dados.

Em meados de 1995, de acordo com este endereço vozda comunicacao.blogspot.com começou-se a adoptar o termo Intranet para as Webs internas, sendo definida como uma rede privativa de computadores que se baseia nos padrões de comunicação de dados da Internet pública.

De acordo com o artigo da NERY “Intranet como ferramenta de comunicação”⁹, “as Intranets são redes corporativas que utilizam a tecnologia e a infra-estrutura de comunicação de dados da Internet”.

As ferramentas Web colocam quase todas as informações a seu alcance mediante alguns cliques no “mouse”. Ainda a autora realça que “quando você faz um clique em um vínculo Web, tem acesso a informações do outro computador, que pode estar num país distante. Não importa onde a informação esteja, você só precisa apontar e fazer um clique para obtê-la, um procedimento simples e poderoso”.

⁸ Disponível em <http://blog.inspirit.com.br>

⁹ Disponível em <http://vozda comunicacao.blogspot.com>

Ainda ela diz:

“Observando o ponto de vista empresarial, uma Intranet é um meio privativo que permite troca de informações e oferece vantagens inigualáveis em termos de custo e recursos através da integração de serviços de redes tradicionais. Elas representam uma valiosa contribuição para o kit de ferramentas do profissional de comunicação que queira desenvolver projectos de gestão do conhecimento. E quem não é um profissional do conhecimento nestes tempos tão competitivos”?

“A Internet tem um escopo global, é mantida por canais públicos de comunicação e está aberta a qualquer pessoa, sem restrição quanto ao conteúdo. Por outro lado, uma Intranet tem um desígnio estritamente limitado, pode conectar um departamento ou uma empresa inteira. Mas funciona como uma comunidade bem definida e restrita. O conteúdo de uma Intranet limita-se às necessidades de informações de sua comunidade de usuários e pode ser determinado antecipadamente”. (NERY, Meire, o artigo não contém a paginação).

Nas definições observadas por NERY, no artigo “Intranet como ferramenta de comunicação”¹⁰, a Intranet costuma assemelhar-se a Internet utilizando o mesmo protocolo TCP/IP (FTP, SMTP, MIME, HTTP), mesmo modelo cliente-servidor, padrões abertos e usufrui de recursos de hipertexto e multimédia.

A Intranet é muito mais do que “uma interligação de servidores que executam tarefas semelhantes, é um sistema cooperativo que envolve pessoas e computadores. Ela não exige, apenas um óptimo plano arquitectónico para lidar com a tecnologia, mas também a cooperação, o desenvolvimento de relacionamentos humanos e da confiança mútua entre grupos de pessoas que até então nunca tinham trabalhados juntas” (Idem: ibidem).

A produtividade e o sucesso da Intranet como ferramenta de comunicação interna acontece quando seu uso colabora e aperfeiçoa o compartilhar de informações entre as pessoas que fazem parte de uma corporação. Quando esse objectivo é alcançado pode-se dizer que sua implantação atingiu plenamente o seu propósito principal.

¹⁰ Disponível em <http://vozda comunicacao.blogspot.com>

2.2. INTRANET – Significado

O significado geral atribuído à Intranet indica que se trata de “uma Rede voltada para os funcionários de uma empresa, seja ela pública ou privada¹¹.”

“A Intranet aparece, pois, como um “*site* restrito aos trabalhadores de determinada organização, onde são publicadas notícias, manuais, procedimentos, normas e sistemas importantes para o uso profissional de todos. Sua principal função é interagir com os trabalhadores, contendo informações importantes ao público interno, e até mesmo tratando de assuntos que só dizem respeito aos colaboradores”, segundo o artigo de MENDES “Intranet- O que as empresas buscam?”.

De acordo com o AURÉLIO autor do artigo “Intranets – O Centro de Conhecimento Corporativo”¹², trata-se de “uma rede privada de computadores baseada nos padrões de comunicação da Internet. É uma versão reduzida da Internet que somente os membros de uma organização podem ver”.

Na mesma linha de explicação, mas, numa perspectiva mais alargada, aparecem os autores CHESWICK, BELLOVIN e RUBIN (2005) para quem a “Intranet é qualquer conjunto de redes pertencentes a uma única entidade e cujo tamanho é grande demais para ser controlado por essa entidade” (Idem p.243).

STACHESKI (2004, p. 4) define Intranet como uma “rede interna de computadores que, no âmbito da empresa usa a tecnologia da Internet permite ler informação em rede, controlar o tráfego de documentos, preencher formulários, como também trocar, arquivar e recuperar mensagens de correio electrónico (e-mail), interagir com bancos de dados, além de participar de grupos de discussão electrónicos e outras aplicações de planeamento de dados”.

Segundo RIBENBOIM (1996, p. 86), a Intranet “é uma rede de computadores e de pessoas que funcionam dentro dos limites bem definidos de uma organização [...] a World Wide Web, usando

¹¹ Disponível em <http://queconceito.com.br/intranet>

¹² Disponível em <http://www.malima.com.br/article>

como ferramenta de comunicação e canal de distribuição de informações no âmbito interno da organização, aliado a outros recursos desenvolvidos para a Internet, como o FTP e o correio electrónico, é o que constitui as Intranets”.

Para FERRÃO (2000, p. 26) a Intranet pode ser definida como “uma rede local com um servidor TCP/IP para fornecer documentos HTML, e outros ficheiros acedidos pelos utilizadores através de um browser”.

Ao nosso ver, partindo dessas variadas definições podemos dizer então, que esta ferramenta de comunicação, nesse caso a Intranet tem como objectivo estabelecer uma relação de confiança entre a empresa/instituição com os seus públicos internos. Baseando numa comunicação fluida entre as partes.

2.3. A Evolução da Intranet

Autores como LEVI (2010), “há tempo atrás, a Intranet, uma espécie de portal interno das organizações era sinónimo de algumas poucas informações e documentos digitais. Ali estavam o cardápio do refeitório e as listas de ramais e de aniversário dos colaboradores”.

Resumindo, diz: “a Intranet era algo de pouca funcionalidade prática para o negócio. Hoje a ferramenta passou por uma espécie de *upgrade*: tornou-se mais colaborativa e permite o compartilhar os arquivos dos mais variados”. “Estamos na era da Intranet”.

Evolução da Intranet comprova a adaptação constante que a rede mundial de computadores vem proporcionando às organizações e pessoas em geral. Para SANDINI e SANTA MARIA in “Intranet e Extranet”, dizem que ela tem “como atractivo adicional, as redes privadas das empresas. Contam hoje com clipping digital, classificados, exposições das estratégias de marketing e comunicação e a política de qualidade adoptada pela empresa, além de tantas outras que podem ser adoptadas pelas Intranets. Dessa forma, seu uso está cada vez mais sendo adquirida como estratégia para implementar uma cultura saudável entre o público interno.”

Para AURÉLIO, autor do artigo “Tudo sobre Intranet”¹³, a “Intranet diminuiu em fluxo de informações em papel. Tornou-se a fonte de informações sobre assuntos básicos para o atendimento ao cliente. Os empregados podem chegar a essas informações em qualquer hora ou lugar com o Browser”.

De acordo com o artigo assinado pelo tecnólogo MENDES, “este quotidiano é feito por um enorme conjunto de actividades, como por exemplo: lançamentos de contabilidade, criação de planilhas de custos, definição de planos de vendas, geração de relatórios diversos, acompanhamento da produção de produtos e da qualidade dos serviços prestados, acções de marketing, atendimentos do “call center”, etc.”.

Ainda ele acrescenta que “muitos destes processos devem ser registados, tanto em meio electrónico como em papel, que se vão acumulando e podem chegar a ser parte significativa dos dados da empresa. Com o tempo o excesso de processo e a inércia podem prejudicar o desempenho de uma empresa, tornando-a lenta e hoje não podemos mais admitir um quadro destes. É este mais um caminho para a Intranet entrar e mudar tudo”.

3. As Vantagens e os Benefícios da Intranet

Dentre as vantagens apresentadas pelas Intranets, PINHO (2003, p. 24-26) destaca a segurança (ao oferecer um caminho mais seguro para a transmissão de informações sigilosas), maior largura de banda (mais rapidez na transmissão de dados), melhoria nas comunicações internas (oferece comunicação mais rápida com os trabalhadores), actualidade das informações (trazendo notícias constantemente actualizadas), redução dos custos de distribuição (redução dos custos na comunicação com os funcionários) e maior participação (integrando toda a equipe).

Segundo o artigo de MENDES “Intranet- o que as empresas buscam?”, ela é uma ferramenta de baixo custo, pouco treinamento dos usuários e grandes benefícios passou a ter grande importância para as empresas.

¹³ Disponível em <http://www.malima.com.br/article>

A Intranet pode ser o canal de comunicação que trata dados dos sistemas com informações não estruturadas (como documentos, planilhas, fotos, vídeos, diagramas, etc.).

Com relação à comunicação com os públicos externos, segundo CABRAL no seu artigo “Importância da Intranet para uma empresa” a organização “deve possuir um site que informe a sua missão, visão, valores, objectivos, actividades, produtos, serviços, também ela pode fornecer um e-mail, onde as pessoas possam comunicar directamente com a organização questionando, reclamando e até mesmo dando sugestões”.

Ainda a autora realça “para que a utilização desses meios de comunicação seja eficaz é necessário conhecer, sentir e acompanhar a dinâmica organizacional, visto que uma boa informação é sobretudo uma questão de sobrevivência, contudo as organizações necessitam do compromisso dos indivíduos para que a sua produtividade seja activa, por isso, profissionais da comunicação buscam os melhores caminhos para esta se concretize”.

Conforme destaca MENDES no seu artigo “Conceituando a Intranet”¹⁴, a utilização destes meios também é o desenvolvimento de mecanismos de actualização deste conteúdo, é desejável que sejam disponibilizados mecanismos que facilitem e estimulem a colaboração, a procura, a partilha de dados e inclusive a discussão entre os funcionários, o somatório disto tudo irá gerar a partilha de conhecimento entre todos”

Na visão deste autor as organizações devem ter “uma especial atenção, também deve ser dada ao planeamento de conteúdos. A Intranet deve colocar sempre a disposição de todos a informação certa, e actualizada, isto implica em controlar o conteúdo, simplificar e agilizar o processo de publicação, ajustar os seus processos de aprovação e delegação de dados ultrapassados, facilitar o acesso aos dados” MENDES (Idem: ibidem).

¹⁴ Disponível em <http://imasters.com.br>

3.1. Uma Nova Cultura para as Organizações

Esta nova cultura é fundamentada na troca de informações e colaboração. De acordo com o artigo “Vantagem da Intranet para a sua empresa”¹⁵, da autoria do AURÉLIO “Intranets facilitam o fluxo rápido de informações dentro da organização – sem boatos ou mal entendidos. Os departamentos que antes raramente interagiam estão agora colaborando em grandes projectos”. Uma organização que enfoca seu conhecimento corporativo em uma direcção positiva é uma organização destinada ao sucesso.

Ainda de acordo com o artigo deste autor, “uma Intranet oferece melhores práticas em eficiência operacional. Os empregados terão acesso mais rápido a informações mais precisas. Isto leva, por sua vez, a melhor tomada de decisão e maior efectividade. Com melhor conhecimento, os colaboradores terão condições de criar melhores relações com clientes, fornecedores e parceiros. As relações melhores conduzirão a maior receita e a custos mais baixos”¹⁶.

CABRAL, no seu artigo “Importância da Intranet para sua empresa” realça que a “facilidade de acesso as informações da instituição e a possibilidade de interacção entre o público interno, que podem estar separados por muitos quilómetros, são um dos principais factores que fazem com que a Intranet cresça e seja solicitada por muitas organizações, pois ela auxilia e melhora a comunicação entre todos os departamentos da mesma, facilitando o trabalho de todos e diminuindo reuniões longas e cansativas”.

Contudo a autora destaca:

“Um dos aspectos principais de um bom portal corporativo é que ele seja de fácil acesso, já que uma grande organização possui colaboradores de todos os níveis de escolaridade, assim eles se entendam mutuamente. A interface também deve ser atraente e deverá ser realizado um preparo para que todos tenham acesso ao portal, o uso do e-mail para que todos possam se comunicar de forma célere sem nenhuma barreira. O portal pode conter informações restritas sobre a organização, procure profissionais especializados para realizar essa tarefa”.

¹⁵ Disponível em <http://www.malima.com.br/article>

¹⁶ Disponível em <http://www.malima.com.br/article>

De acordo com o artigo “a Importância da Intranet para uma empresa” feito por CABRAL “grandes organizações conforme a autora estão utilizando cada vez mais a Intranet, portal corporativo, como forma de comunicação com os seus colaboradores e todos que são afectos à organização”.

Ainda na visão da autora “é importante que cada informação seja distribuída de forma que cada público interno tenha acesso fácil as notícias que as dizem respeito”.

4. Impacto da Intranet nas Organizações e Empresas:

Muito mais que um simples meio de troca de conteúdos lúdicos, a Intranet poderá funcionar como um poderoso instrumento de apoio aos executivos, seus colaboradores e, em consequência, suas empresas e organizações.

Por exemplo, e conforme se lê in: <http://www.intranetsystem.com.br>, a “Intranet auxilia a interligação de unidades e departamentos, mesmo que fisicamente separados, podendo também concorrer para a diminuição de custos com telefonia, envio de correspondência, impressão de documentos e a facilidade na realização de pesquisas de opinião e criação de um ambiente corporativo dinâmico e organizado”.

Igualmente, e ainda conforme este site há ganhos a nível do aumento de produtividade dos funcionários que passam a proporcionar informações com facilidade e imediatamente. Por outro lado, teve o aumento de eficiência administrativa e diminuição de erros operacionais, devido ao rápido acesso as informações disponibilizadas com exactidão, racionalização de rotinas e processos internos, por consequência a criação de um valioso património cultural da empresa.

Refere ainda que as organizações que usam a Intranet possuiu benefícios como a facilidade e baixo custo para publicação de informativos, circulares, distribuição de documentos e vídeos promocionais, pois ela evita a circulação de documentos impressos de mão em mão. Houve aumento de segurança a informação e documentos, por consequência uma forte criação de identidade corporativa e muitos outros serviços.

As Intranets têm como principal objectivo a centralização das informações internas da organização em um único local, com o intuito destas informações poderem ser facilmente acessíveis e compartilhadas por pessoas autorizadas de qualquer departamento da organização, conforme ainda se pode ler em <http://www.intranetsystem.com.br>.

Existem diversos tipos de serviços que a Intranet possibilita as organizações usufruir, eis exemplos de algumas informações estáticas e dinâmicas que podem ser disponibilizadas em uma Intranet, segundo <http://www.intranetsystem.com.br>: “relatórios estratégicos para apoio há decisões e consultas a resultados de vendas e finanças. Por outro lado faz-se consulta de catálogo de produtos, especificações e projectos em desenvolvimento, listas de preços, facturação, câmbio, boletins externos, índices oficiais, resultados operacionais, ramais telefónicos”.

Refere também que “através dessa ferramenta de comunicação, podem colocar os sistemas de apoio a vendas e follow-up de representantes, normas próprias de alguns clientes, plano de marketing, publicidade interna, formulários padronizados para preenchimento de laudos técnicos, requisições de manutenção, exames de rotina dos funcionários, sem esquecer que toda organização possui as suas políticas internas através da Intranet dão a conhecer a essas normas sem estarem a enviar dossiês, que muitas vezes não são lidos pelos colaboradores”¹⁷.

5. Relação entre Internet e Intranet

Há aspectos distintos entre a Intranet e a Internet, sendo eles relativos ao acesso, ao planeamento, ao foco, ao conteúdo, à utilização e à segurança”. Como já foi apresentado as Intranets são redes corporativas e, assim, de conteúdo de acesso privado, havendo usuários autorizados, contidos em um determinado grupo departamental ou da organização como um todo, sendo controladas e administradas pela mesma, ligadas às metas da companhia, apresentando normalmente dados que não se destinam ao consumo externo, como as cifras de vendas, buscando cumprir objectivos específicos bem definidos e podendo ser configurada para qualquer nível de segurança e protecção.

¹⁷ Disponível em <http://www.intranetsystem.com.br>

Já a Internet de acordo com a NERY “Intranet como ferramenta de comunicação”¹⁸, caracteriza-se pelo acesso público, ilimitada e voltada para diversas finalidades, normalmente sem controlo de uma pessoa, grupo, governo, vista como forma de marketing, disponível em escala mundial para variadas possibilidades de utilização e sem possuir recursos de segurança significativos”.

Deve-se lembrar que a Internet, surgiu da necessidade de se interligar alguns laboratórios norte-americanos, que colaboravam com o Departamento de Defesa, de forma a partilharem recursos e garantir que, caso alguns desses laboratórios fosse destruído (vivia-se em plena época de guerra fria), os restantes continuariam a funcionar e a comunicar, CASTELLS (1999, p. 82).

CARVALHO e PINTO, autores do artigo “as intranets como valor acrescentado para uma empresa”, dizem que “a diferença entre a Internet e uma Intranet não é tecnológica, está mais relacionada com a abrangência do acesso, com a forma como as tecnologias são usadas para comunicar e também com o objectivo das entidades comunicantes”.

Ainda esses dois autores afirmam:

A “Internet tem um âmbito global (baseada maioritariamente em redes públicas), e como tal a sua dinâmica depende do elevado número de computadores e redes que esta interliga. Dada a sua dimensão e heterogeneidade, o seu comportamento poderá ser bastante imprevisível e difícil de caracterizar. Obviamente este problema não é muito crítico, pois seus principais objetivos são a comunicação interpessoal, a investigação, a publicação de informação, os anúncios, etc.”.

“Uma Intranet tem um âmbito estritamente limitado e é circunscrita à empresa sendo constituída por uma ou mais redes privadas (distribuídas por vários departamentos). Devido a pretender-se que uma Intranet seja aceite pelo maior número de pessoas possível, esta apenas usa um subconjunto das funcionalidades da Internet de forma a torná-la muito mais simples de utilizar, operar e gerir”¹⁹.

¹⁸ Disponível em <http://vozdacomunicacao.blogspot.com>

¹⁹ Paulo Martins de Carvalho paulo@uminho.pt Departamento de Informática Universidade do Minho 4700 Braga, Portugal, Francisco Queirós Pinto fqp@fam.ulusiada.pt Departamento de Engenharia e Gestão Industrial Universidade Lusíada 4760 Famalicão, Portugal

Conforme constata ALMEIDA (2003, p. 111), “a Intranet utiliza os mesmos protocolos, os mesmos suportes, softwares, que a Internet, mas o acesso a ela é restrito aos utilizadores de uma empresa. Isto é, utiliza as mesmas tecnologias num ambiente privado. Enquanto a Internet é pública, a Intranet é privada, porque as informações confinadas a esta rede estão disponíveis apenas para a empresa a que dizem respeito e para as pessoas autorizadas a consultá-las”.

SCHEEPERS e DAMSGAARD (2001) comparam a tecnologia de uma Intranet com a tecnologia da Web. Para eles, ambas são análogas, porém com diferenças de escopo: enquanto o acesso às informações na Web é global, em uma Intranet o acesso à maior parte das informações é restrito aos membros da organização.

Quanto à questão de segurança, COELHO (2007, p. 83) indica que “os conteúdos colocados na Internet implicam, que sejam respeitados vários requisitos de segurança, incluindo a colocação de Firewalls, criação de zonas ou níveis de segurança, regras de autenticação, etc”. Este tipo de requisitos diz: “implica a montagem de uma arquitectura complicada, mas também a restrições às comunicações entre máquinas e aplicações, o que pode limitar ou dificultar a implementação de algumas funcionalidades”.

Mas, adverte, COELHO (Idem: ibidem), numa Intranet a segurança é quase sempre (não em todos os casos) mais permissiva, o que facilita a montagem de soluções. Exemplifica que “muitos departamentos de tecnologias de informação não permitiriam o acesso directo a bases de dados da empresa a partir da Internet, por motivos de segurança, mas não colocariam tantas dificuldades a que esse acesso se fizesse a partir de toda rede interna da organização”

Para este autor, assim a implementação de sistemas de informação é regra geral mais fácil de fazer em Intranets e mais complexa em ambientes Internet. Também, em regra, o total de funcionalidades que estão disponíveis em redes internas é muito superior ao que se disponibiliza para o exterior.

CAPÍTULO III

CARACTERIZAÇÃO DA UNIVERSIDADE PÚBLICA DE CABO VERDE – UNI-CV

4. CARACTERIZAÇÃO

Pela resolução n.º 53/2000, de 28 de Agosto, de acordo com o Estatuto da Uni-CV (p. 1-2) foi criada a Universidade Pública de Cabo Verde, cujo regime de instalação foi definido pelo Decreto-Lei n.º 33/2000, de 28 de Agosto, entretanto revogado pelo Decreto-Lei n.º 31/2004, de 26 de Julho.

Foi inaugurada a 21 de Novembro de 2007. Estrutura-se internamente em **Órgão**: são órgãos de governo da Uni-CV, o Reitor, o Conselho da Universidade, o Conselho de Estratégia e Governo, o conselho para a Qualidade, junto do Reitor, funciona ainda o Conselho Administrativo da Uni-CV.

Unidades Orgânicas: sem prejuízo da criação de outras unidades orgânicas que vierem a revelar-se necessárias, integram-se na Uni-CV as seguintes unidades; a) Departamentos: unidades de ensino, investigação e extensão nos domínios científicos que integram áreas disciplinares próximas e afins; b) Escolas: unidades de ensino, investigação e extensão nos domínios científicos que agregam áreas de conhecimento com vincada especificidade; c) Centros: espaços inter-unidades orgânicas vocacionados exclusivamente para investigação e extensão; d) Unidades Funcionais: unidades que, estruturando-se sob a forma de núcleos, grupos ou comissões, dependentes directamente do Reitor, que visam a execução de programas e projectos específicos, permanentes ou temporários, de natureza específica ou transversal, e que não se enquadram nas funções próprias dos Departamentos.

Escolas, Centros e **Serviços**: os serviços da Uni-CV estruturam-se do seguinte modo: Serviços Administrativos e Financeiros, Serviços académicos, Serviços de Documentação e Edições,

Serviços de Acção Social, Serviços Técnicos, Gabinete de Planeamento e Cooperação e Gabinete de Auditoria e centro de Qualidade.

A Universidade Pública de Cabo Verde é concebida como uma instituição de ensino superior, actualmente com 4450 alunos (ano lectivo 2010/11), cuja missão é capacitar a nação Cabo-verdiana, de modo a vencer os grandes desafios de modernização e desenvolvimento do país.

Através de programas de ensino, investigação e extensão, a Uni-CV contribuirá para a competitividade da economia Cabo-verdiana, o progresso sustentável e a inclusão social e bem assim para o reforço da identidade cultural da nação, objectivos que deverão modelar todo o projecto científico e orgânico da nova instituição.

A Universidade Pública de Cabo Verde tem como missão constituir-se num referencial de qualidade para o ensino superior. Além disso, ela configura-se como uma instituição capaz de fazer coexistir, no seu seio, de forma coerente e articulada, modalidades de ensino de natureza eminentemente teórico – conceptual com as de feição mais vincadamente aplicada ou politécnica, incluindo a formação pós – secundária e profissionalizante, numa relação que permita responder, de forma eficiente e eficaz, às exigências da economia e da sociedade de informação e do conhecimento cujos eixos fundamentais se articulam em torno de quatro elementos interdependentes, a saber:

- (i) A produção do conhecimento, essencialmente pela investigação científica;
- (ii) A sua aprendizagem, mediante a educação e a formação;
- (iii) A sua difusão, designadamente através das tecnologias da informação e da comunicação;
- (iv) A sua valorização, através da inovação e transferência para o tecido económico e social.

Atendendo às especificidades de um Estado arquipelágico e de uma Nação que se prolonga além – fronteiras, através da sua expressiva diáspora, e tendo em mira as exigências de qualidade e equidade a que está obrigada a Universidade Pública, levando, ainda, em linha de conta as novas possibilidades abertas pelas hodiernas tecnologias de informação e comunicação, no sentido de imaterialização dos processos de ensino – aprendizagem, considerando igualmente a necessidade imperativa de fomento de parcerias como estratégia de maximização das sinergias e

potencialidade no processo de produção e difusão da informação e do conhecimento, a Universidade Pública de Cabo Verde define-se como uma Universidade em Rede.

A organização em rede permite à Uni-CV associar-se a organizações de diferentes níveis e de natureza variada, tendo em vista o potenciamento a sua capacidade de promover o ensino, a investigação e a extensão, acessíveis aos cidadãos dos diversos pontos o nosso território nacional e da diáspora Cabo-verdiana.

A Universidade Pública de Cabo Verde, todos os anos lectivos tem novos cursos para oferecer oportunidades aos potenciais estudantes.

Para KUNSCH (2007 pág. 249), a missão, a visão e os valores podem ser considerados elementos focais e norteadores do planeamento estratégico. São vocábulos de alta significação para a vida das organizações que dão sentido à prática de suas actividades.

Ainda KUNSCH diz:

Identificar quais são a missão, a visão e os valores de uma organização, o conteúdo dos seus enunciados, constitui uma tarefa muito importante para equacionar a pertinência, ou não, de tais enunciados e se eles estão coerentes com a prática institucional.

A Uni-CV é um centro de criação, difusão e promoção da cultura, ciência e tecnologia, articulando o estudo e a investigação, de modo a potenciar o desenvolvimento humano, como factor estratégico do desenvolvimento sustentável do país.

A Uni-CV prossegue, entre outros, os seus fins:

Promover o desenvolvimento humano na sua integralidade, relevando as dimensões científica, técnica, ética, social e cultural, e tendo por paradigma a busca incessante de padrões elevados de qualidade, por consequência fomentar actividades de investigação fundamental e aplicada que visem contribuir, de forma criadora, para o desenvolvimento do País.

Promover a capacidade empreendedora da sociedade Cabo-verdiana, contribuindo para a capacitação dos recursos humanos nas áreas prioritárias do desenvolvimento, sem esquecer do meio onde ela está inserida a Universidade pública presta serviços diversificados à comunidade, numa perspectiva de valorização recíproca.

Desenvolver o intercâmbio científico, técnico e cultural com instituições de investigação e de ensino superior, nacionais e estrangeiras no entanto, contribuir para o desenvolvimento da cooperação internacional e para a aproximação entre os povos, designadamente nos domínios da educação e do conhecimento, da ciência e da tecnologia.

Contribuir para a modernização do sistema educativa de Cabo Verde a todos os níveis, designadamente através da pesquisa, adopção e disseminação de novas metodologias de ensino e de promoção do conhecimento, tirando partido das Tecnologias de Informação e Conhecimento (TIC).

A Uni-CV possui um conjunto de valores como a liberdade, excelência, autonomia, qualidade, empreendedorismo, sustentabilidade e internacionalidade.

- i. **Liberdade**, entendida como um espaço privilegiado de criação e circulação livre de ideias, não estando submetida a tabus ideológicos de quaisquer espécies.
- ii. **Excelência**, definida como o compromisso com a busca incessante do conhecimento, procurando a Uni-CV situar-se sempre no limiar da inovação científica e tecnológica, bem como na vanguarda da utilização de métodos modernos de ensino – aprendizagem.
- iii. **Autonomia**, do ponto de vista académico, entendida enquanto o direito que a Universidade possui (e os meios de o exercer) de definir seus próprios fins e objectivos, de elaborar seus planos e programas, de garantir o livre exercício da investigação, da docência e da extensão, do ponto de vista financeiro, como a faculdade de a Universidade Pública gerar receitas.
- iv. **Qualidade**, a Uni-CV assume as seguintes dimensões como constitutivas do conceito da qualidade:
 - (i) Relevância, no sentido de que o fazer universitário seja socialmente pertinente;
 - (ii) Equidade, no sentido do alargamento das oportunidades de acesso e sucesso educativos a todos os Cabo-verdianos, independentemente da sua condição social e do local de residência;

- (iii) Abordagem por competências, no sentido de orientar os processos pedagógicos para a construção de capacidade do aprendente.
- v. **Empreendedorismo**, a Universidade promove a educação para a iniciativa e assume-se como um espaço privilegiado de promoção da cultura de iniciativa empresarial, contribuindo para o desenvolvimento da iniciativa criadora e da capacidade empreendedora da sociedade Cabo-verdiana.
- vi. **Sustentabilidade**, no sentido de que todas as acções necessárias à implementação da Uni-CV de tenham em conta o equilíbrio financeiro e a capacidade de gerência da própria Universidade no decurso da sua trajectória.
- vii. **Internacionalidade**, entendida como a inserção da Universidade Pública em espaços regionais e mundiais de ensino superior e ciência e também como a orientação para tornar os padrões internacionalmente vigentes no domínio da pesquisa e do ensino em objectivos a atingir e, ainda, como estratégia para configurar a Uni-CV como espaço de atracção de estudantes e docentes de diversas proveniências nacionais e linguísticas.

4.1.Organização em rede

De acordo com o Estatuto da Uni-CV (p. 10), artigo 10º, para a prossecução cabal dos seus fins, a Uni-CV adopta o modelo de organização em rede, que consiste em integrar e potenciar a capacidade as suas diversas unidades orgânicas e bem assim das organizações de diferentes níveis e de natureza variada a que estiver associada, independentemente da sua localização geográfica, para promover actividades de ensino, investigação e extensão acessíveis aos cidadãos dos diversos pontos do nosso território nacional e da diáspora Cabo-verdiana. A Universidade Pública apoiar-se-á, nomeadamente, nas oportunidades oferecidas pelas Novas Tecnologias de Informação e Conhecimento.

5. As Unidades Orgânicas

Como está disponível no *site* da universidade²⁰, a UNI-CV está dividida em Unidades Orgânicas que são: Departamento de Ciências Sociais e Humanas (DCSH), Departamento de Ciência e Tecnologia (DCT), Departamento de Engenharias e Ciências do Mar (DECM), Escola de Ciências Agrárias e Ambientais (ECAA) e Escola de Negócios e Governação (ENG). Também ela possui núcleo de ensino a distância e núcleo de música.

O CESP (Cursos de Estudos Superiores Profissionalizantes) é uma grande aposta da Uni-CV, deve-se à procura de uma melhor forma de concretizar a missão da Universidade de Cabo Verde, que tem a ver com a percepção de que as necessidades do nosso mercado de trabalho, da nossa economia e da sociedade no futuro não poderão ser satisfeitas com uma oferta unicamente de cariz académico, com as características de uma licenciatura, como é comum.

Há dados que mostram que o nosso mercado está, ainda, maioritariamente, subqualificado: em primeiro lugar, temos uma mão-de-obra que não tem formação secundária, em segundo lugar, não tem formação profissional e, em terceiro lugar, os que têm formação superior são em número bastante reduzido e os que agora a têm, a nível da licenciatura, diferentes áreas estão a ter dificuldades de inserção.

Temos, portanto, um desafio de qualificação da nossa população activa para os desafios que se colocam a Cabo Verde no sector económico e para responder às necessidades de capacitação nas áreas consideradas estratégicas para o desenvolvimento do país.

²⁰ Disponível em www.unicv.edu.cv

6. O e-mail académico

A Universidade de Cabo Verde tem desde 2010 um e-mail ao dispor dos discentes, docentes e todo pessoal que trabalha na administração da mesma.

A UNI-CV tem ao dispor dos seus académicos um endereço electrónico onde os alunos têm de tudo para efectuar uma comunicação fluida com os seus professores, pessoal da direcção da universidade e entre colegas.

O live@edu dispõe de vários serviços para todos que estão afectos a Uni-CV: Microsoft Outlook Live, e-mail hospedado gratuitamente com 10GB na caixa de entrada e um rico conjunto de recursos, tais como: uma das grandes vantagens, é que podemos usar esse e-mail depois de formação académica.

Tem uma caixa de entrada de 10GB, anexos de 18MB, protege e-mail de spam e vírus, tem serviços de mensagens instantâneas com o Outlook Live incluindo áudio e vídeo com seus bate-papos, compartilhamento de aplicativos, transferências de arquivos e muito mais.

Também podemos usar a agregação da caixa de correio para agregar outras contas de e-mail pessoais ao Outlook Live, igualmente podemos obter acesso ao seu e-mail, contactos e calendário de qualquer lugar, incluindo uma ampla diversidade de telefones activados com ActiveSync (exemplos: Windows Phone, iPhone, Android)

7. O que é Microsoft Live@edu

Microsoft Live@edu – é um conjunto de serviços de colaboração e de comunicação, alojado e compartilhado, para os estudantes, os professores e a administração da Uni-CV. Inclui o Outlook Live, um serviço de correio electrónico e o Office Live Workspace, um espaço on-line de colaboração.

Outlook Live (Uni-CV): oferece 10 GB de capacidade de armazenamento com 20Mb para anexos baseados na tecnologia Exchange. Possui filtros contra spam e vírus.

Microsoft Office Live Workspace: espaço on-line onde pode guardar, aceder e partilhar documentos e ficheiros sem a necessidade de fazer transferências. Tem protecção por palavra - passe, controlo de acesso ou edição. Além disso, pode colaborar com outras pessoas mesmo que elas não tenham o Office instalado.

Microsoft Windows Live Sky Drive: permite armazenar, aceder e partilhar ficheiros on-line, em qualquer lugar. Tem uma capacidade de 25 GB. Permite protecção por palavra – passe e controlo de acesso. Possui, ainda, o recurso de arrastar e largar os ficheiros do computador.

8. Serviços do Live@edu

Além de e-mail, armazenar e partilhar documentos, o Live@edu também garante aos utilizadores, a partir de uma única conta, o acesso a uma variada gama de serviços de colaboração e comunicação:

As escolas também podem reduzir custos operacionais e ao mesmo tempo fornecer aos alunos ferramentas profissionais para prepará-los para a Universidade desde início.

Calendário e e-mail de alunos – equipa seus alunos com ferramentas de email e calendário de alunos similares ao que eles podem usar na Universidade e na força de trabalho. O Live@edu inclui Microsoft Outlook (10GB/usuário), uma solução do Exchange de compartilhando de marca a nenhum custo.

Ferramenta de colaboração – forneça a seus alunos serviços e armazenamento on-line gratuito para armazenar, compartilhar e editar documentos.

Ferramentas de comunicação – aprimora sua experiência móvel e on-line dos alunos e permita que eles personalizem ferramentas de comunicação como o Windows Live Messenger – um dos clientes de IM mais populares do mundo – o que permite a alunos fazer mais do que só bater papo.

9. Porque usam o Live@edu

A Microsoft Live@edu oferece uma plataforma extensa que entrega controlo, segurança aprimorada e outros recursos poderosos que são essenciais a instituição de ensino fundamental e médio. O Live@edu ajuda a reduzir custos operacionais e ao mesmo tempo fornecer aos alunos, ferramentas profissionais e actualizadas que irá prepará-los para a Universidade desde o início.

Segurança – o Live@edu é criado para armazenar de forma segura dados em diversos centros de dados em todo mundo e não mostra anúncios de terceiros na interface do e-mail. Ao determinar o protocolo padrão para Live@edu https, todos os dados e e-mail são criptográficos quando são enviados aos centros de dados ou recebidos de centros de dados.

Riqueza e flexibilidade – o Live@edu fornecem mecanismos ricos de extensibilidade para escolas, permitindo-os a facilitar os desafios de colaboração a alunos. As escolas podem utilizar serviços do Live@edu para fornecer uma experiência de portal unificado para alunos se eles optarem por usar Exchange Web Services. Além disso, o Live@edu fornece controlos flexíveis que permitem as escolas oferecerem recursos ricos de comunicação e ao mesmo tempo aderem às responsabilidades de cuidado (por exemplo, as regras de transporte no Outlook Live ajudam as escolas a impedir que alunos usem palavras inapropriadas no email).

Familiaridade e produtividade – ao estender a mesma interface familiar do Outlook no PC, telefone e navegador, o Live@edu tornam a experiência do usuário simples e aumenta a produtividade do usuário final.

Com Office Web Apps no SkyDrive, o Live@edu irá fornecer aos alunos a capacidade de criar e compartilhar conteúdo com qualquer pessoa usando a mesma interface familiar do Office.

5. METODOLOGIA – ESTUDO DE CASO

a. Natureza da Pesquisa

Esta pesquisa, visa basicamente demonstrar a importância que os instrumentos de comunicação têm para as organizações para poderem estar em sintonia com os seus diferentes públicos. Trata-se de uma actividade essencialmente explicativa e interpretativa. Para o efeito utilizou-se, como método a pesquisa quantitativa, bibliográfica e pesquisa em artigos científicos publicados *online* e impressos obedecendo assim regras da coerência, originalidade, consistência e objetividade.

No desenvolvimento deste trabalho foram desenvolvidas temas teóricos tais como, Internet, Intranet, Live@edu, para dar suporte ao propósito desse trabalho. Para a abordagem prática foi analisado através do método de pesquisa exploratória participativa e quantitativa os efeitos do uso de Live@edu que é um instrumento de comunicação que a universidade de Cabo Verde (Uni-CV), tem ao dispor dos seus académicos.

Há pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre o papel da Intranet, enquanto ferramenta facilitadora da vida académica dos estudantes. A pesquisa pode ser considerada **descritiva**, que na asserção de GIL (1999) “a pesquisa tem como principal objectivo descrever características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Uma das suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemático”.

Pretendemos buscar maior familiaridade com o problema em análise, de forma a torná-la explícito. Sendo assim, o objectivo foi fazer uma **pesquisa exploratória**, que envolveu levantamento bibliográfico, análise de exemplos que estimulam a compreensão, assumindo em geral, as formas de pesquisa bibliográficas e estudo de caso, SILVA (2004 pág. 15).

Segundo Gil (1991) *apud* SILVA (2004, pág. 14) “ a forma de **abordagem quantitativa** entende-se que tudo pode ser quantificado. Ou seja, as opiniões e informações obtidas serão convertidas em números para serem analisados e classificados, através de uso de técnicas e métodos estatísticos (percentagem, média, moda, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc...) “. Neste sentido a percepção, opinião dos públicos de

interesse da Uni-CV foram analisados a partir da realização de uma pesquisa: a utilidade do Live@edu, com recurso a aplicação do questionário.

Procedimentos Técnicos

Num primeiro momento serviu-se de uma pesquisa bibliográfica, elaborada a partir de materiais já publicados, constituindo principalmente de livros, artigos periódicos digitais e impressos.

Seguidamente, deu-se a elaboração e aplicação do questionário aos discentes da Universidade de Cabo Verde, no final do mês do Junho de 2012. Foi elaborado um questionário destinado aos académicos que frequentam a licenciatura na Uni-CV. Para além disso esse foi impresso e distribuído pessoalmente para os inquiridos preencherem.

Dirigido aos discentes da Universidade, o questionário apresentava um breve enquadramento, e o objectivo da investigação. Antes da implementação do questionário fez-se um teste “piloto” para verificar se este não apresentava nenhuma anomalia. O teste foi aplicado e não comprovou nenhum problema.

No que tange a distribuição do questionário, este foi distribuído nos intervalos das aulas. Deparamos com algumas dificuldades por parte dos académicos em preencher o questionário, alguns alegaram que estavam cansados outros até recusavam a preenchê-lo, acreditamos que o motivo para tanta indisposição seria o quase final do semestre. Contudo não desistimos até ter os 210 questionários completados.

No momento da entrega do questionário, foi explicado o propósito da nossa investigação. O mesmo foi devolvido depois de estar preenchido na própria autora da pesquisa, é de realçar que teve ajuda de alguns académicos na distribuição do questionário. Na elaboração do mesmo obedecemos os critérios de clareza, rigor e comodidade para os inquiridos. É de mencionar que garantimos o anonimato dos inqueridos, e os dados recolhidos foram utilizados para a realização do trabalho académico.

Preferimos escolher esse instrumento em detrimento de outros porque de acordo com QUIVY (1995, pág. 189) este “possibilita quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por

consequente, a numerosos análises de correlação”. Posto isso julga que o questionário possibilita atingir um grande número de pessoas, implicando menos custos e garante o anonimato dos inquiridos.

É de realçar que o caso prático foi um estudo exaustivo a fim de termos um amplo e detalhado conhecimento do assunto em análise. O resultado estatístico foi alcançado ou conseguido a partir de uma amostra do “universo” (estimativa) dos académicos da Uni-CV.

b. Universo e Amostra

Para a realização deste estudo delimitamos uma amostra aleatória simples. Acreditamos que é um tipo de amostra que mais se adequa a esta pesquisa, pois conforme defendem CARMO e FERREIRA (2008, pág. 210), todos os elementos da população fazem parte de uma lista que em cada caso considerado, inclui a sua totalidade e o número de elementos que constitui a amostra são selecionados aleatoriamente a partir dela.

A instituição selecionada para o estudo de caso é a Universidade Pública de Cabo Verde, mais concretamente Campus da Cidade da Praia, DCT- Departamento de Ciências e Tecnologia, DCSH- Departamento de Ciências Sociais e Humanas e ENG- Escola de Negócios e Governação.

O universo é constituído pelos estudantes que frequentam a licenciatura na Uni-CV, foram escolhidos os três departamentos acima mencionados. Esses correspondem a uma estimativa de 3484 alunos, na qual foi retirada 6% desse total para se constituir em amostra que resultou em 210 questionário.

Abrangemos essa percentagem de amostra, pois cremos que é significativo ao tipo de análise, além do mais escolhemos estas três unidades orgânicas, porque são as que tem maior número de académicos.

c. Coleta e tratamento de Dados

Como instrumento para recolher os dados foram utilizados documentos da organização em estudo, e utilização do questionário. A recolha das informações foi feita através do questionário estruturado que apresenta ao público interno da Uni-CV, alternativas que melhor reflecte a sua opinião em relação ao uso do e-mail académico.

O questionário dirigido aos académicos, foram constituídos por dezoito (18) perguntas com questões na sua maioria fechadas e algumas de múltipla escolha.

Com relação ao programa para o tratamento de dados e informações recolhidos, foi usado **Sphinx**, um programa informativo de tratamento de dados quantitativos e qualitativos. Este programa permite fazer a elaboração do instrumento de pesquisa, faz ainda a colecta das respostas e análise consolidada dos dados. É de realçar, que os dados foram recolhidos e tratados de forma criteriosa, obedecendo com rigor os princípios da neutralidade, clareza, originalidade e fiabilidade.

d. Análise e Interpretação de Dados

Unidade Orgânica	Nb. cit.	Fréq.
3.1- ENG	64	30,5%
3.2- DCSH	74	35,2%
3.3- DCT	63	30,0%
TOTAL OBS.	210	

Tabela 1 – Unidades Orgânicas

Fonte : autora de pesquisa

Foram inquiridos 64 alunos na Escola de Negócios e Governação, corresponde 30,5%. No Departamento de Ciências Sociais e Humanas foram 74 estudantes, equivalentes a 35,2%. No Departamento de Ciências e Tecnologia foi 63 académico que será igual a 30%.

Ano	Nb. cit.	Fréq.
5.1- 1º	79	37,6%
5.2- 2º	52	24,8%
5.3- 3º	32	15,2%
5.4- 4º	24	11,4%
TOTAL OBS.	210	

Tabela 2 – ano

Fonte : autora de pesquisa

A maioria dos estudantes inquiridos são os do primeiro e segundo anos, sem esquecer os do 3º e 4º ano.

Usas o e-mail académico	Nb. cit.	Fréq.
6.1- Sim	172	81,9%
6.2- Não	29	13,8%
TOTAL OBS.	210	

Tabela 3 – usas o e-mail académico

Fonte : autora de pesquisa

A percentagem dos alunos que usam o e-mail académico é de 81,9% equivalentes a 172 alunos. Num universo de 210 inquiridos, essa percentagem é boa, isso mostra que os alunos estão a fazer uso de um instrumento eficaz disponibilizado pela Universidade Pública de Cabo Verde.

Identifique	Nb. cit.	Fréq.
7.1 por não saber utilizar	5	2,4%
7.2 por não estar habituado	12	5,7%
7.3 por desconhecimento da sua existência	2	1,0%
7.4 por falta de formação	3	1,4%
7.5 outro	9	4,3%
TOTAL OBS.	210	

Tabela : 4 – as possíveis razões dos alunos que não fazem o uso do Live@edu

Fonte : autora de pesquisa

Cinco alunos não usam o e-mail académico cujo motivo será “não saber usar esse instrumento de comunicação”. “ Por não estar habituado a usar esse e-mail”, traduz-se em 5,7% que corresponde a 12 alunos. O número de académicos que “desconhece essa ferramenta de comunicação”, de acordo com a amostra é um número muito reduzido, são 2 alunos equivalentes a 1%. Ainda há 1,4% dos alunos que “não usufrui dessa ferramenta por falta de formação”. Por outro motivo não especificado, 4,3% dos estudantes não fazem o uso do e-mail académico.

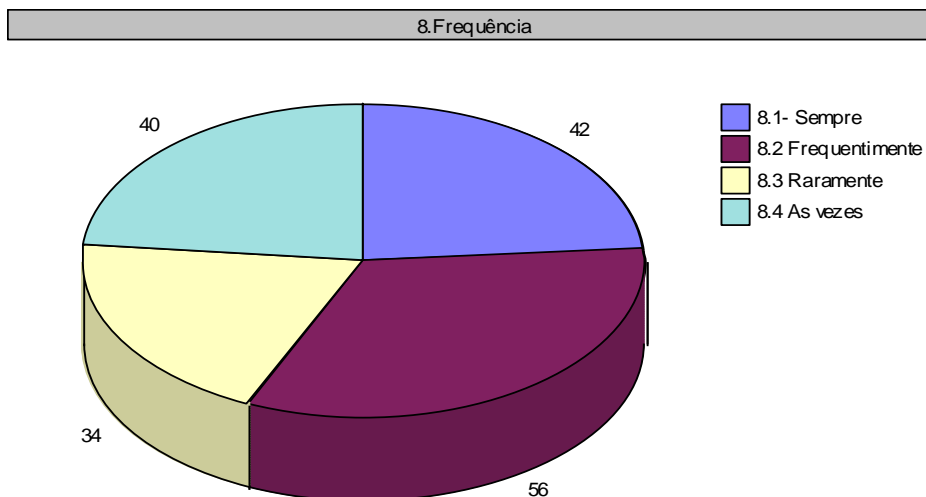


Gráfico 1- Com que frequência usa o Live@edu

Fonte : autora de pesquisa

Para a pergunta “com que frequência usas o Live@edu”, há quatro opções para escolher uma resposta, 42 alunos equivalentes a 20% responderam que “sempre” usam o e-mail acadêmico, dos 210 inquiridos, 56 acadêmicos que corresponderam a 26,7% usam esse instrumento de comunicação “frequentemente”. Os estudantes que usam o e-mail acadêmico “raramente” e “as vezes” representam em menor número são 16,2% e 19%.

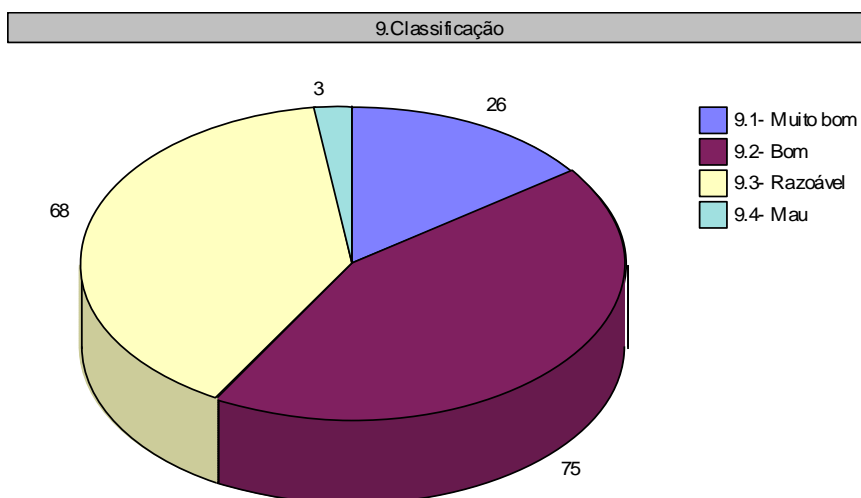
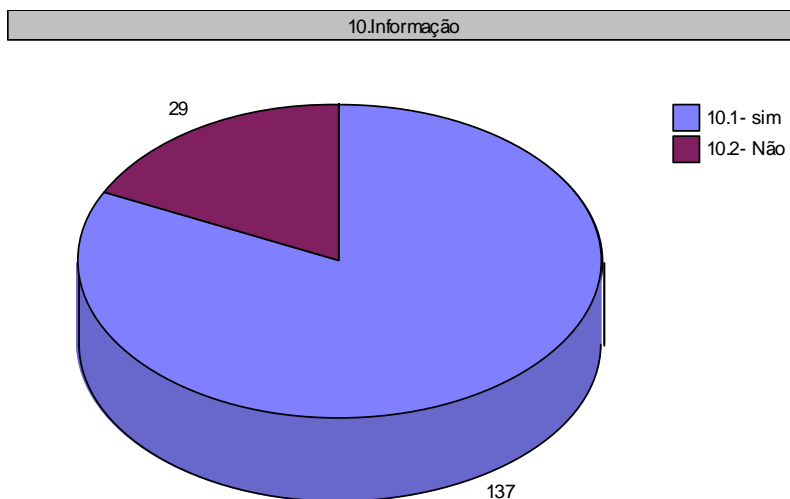


Gráfico 2- Como classifica o Live@edu

Fonte : autora de pesquisa

Para a pergunta “como classifica o Live@edu”, também havia quatro opções para os alunos escolherem uma resposta, uma das escolhas era “muito bom”, que traduz em 12,4%. Como se pode perceber, a escolha “bom” e “razoável” tiveram maior percentagem 35,7% e 32,4% respectivamente e a opção “mau” teve uma percentagem muito reduzida, 1,4%.



Gráfica 3- A informação que recebe através do Live@edu é satisfatória?

Fonte : autora de pesquisa

A importância da informação para as organizações é hoje universalmente aceite, constituindo-se não o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento mais se influencia o seu sucesso.

Para a pergunta número 10 teve duas opções para escolher “sim” ou “não”. De acordo com a pesquisa, 137 estudantes equivalentes a 65,2% responderam “sim”. Isso demonstra que o e-mail académico é um instrumento utilizado pela maioria dos académicos. Dos 210 só 13,8% não fazem uso dessa ferramenta.

Na visão de PINHO “o e-mail é ainda uma ferramenta aproximativa do público com a organização, gerando interação entre ambos” (2003, pág. 47). Trata-se de um instrumento eficaz na divulgação de informações e em acções participantes junto aos públicos internos.

Fim	Nb. cit.	Fréq.
11.1- 1	60	28,6%
11.2- 1 e 2	76	36,2%
11.3- 1,2 e 3	23	11,0%
11.4- 2 e 3	2	1,0%
11.5- 3	6	2,9%
11.6- 4	2	1,0%
11.7- 5	2	1,0%
TOTAL OBS.	210	

Tabela 5- para que fim usas o Live@edu

Fonte : autora da pesquisa

A pergunta onze tem quatro sub perguntas. Os alunos tinham de escolher as opções que eles fazem uso. Para a primeira opção que é “para receber o e-mail” teve um total de 28,6% equivalente a 60 alunos, para as opções “para receber o e-mail e para enviar o e-mail” tiveram a maior percentagem 36,2% que corresponde a 76 alunos, esses são os serviços do Live@edu mais utilizados pelos académicos. Os outros serviços disponibilizados pelo Live@edu são poucos explorados pelos alunos. Muitos deles nem sabem dos benefícios que esse serviço oferece.

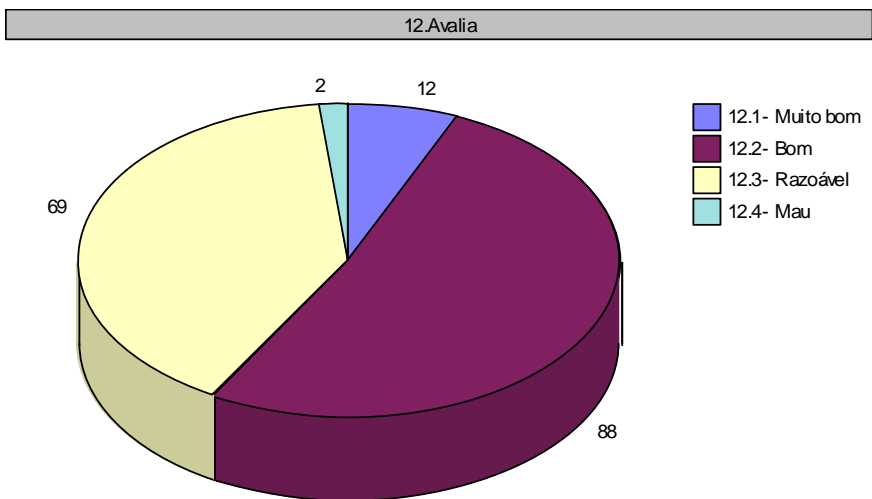


Gráfico 4- como avalia o modo de funcionamento o Live@edu

Fonte : autora de pesquisa

Para essa questão “como avalia o modo de funcionamento do Live@edu” que também teve quatro opções para os inquiridos escolherem uma, são elas: “muito bom”, “bom”, “razoável” e

“mau”. Para a primeira opção teve 5,7% equivalente a 12 alunos. Para a segunda e terceira são as opções com maior percentagem 41,9% e 32,9%, o que mostra claramente que essa ferramenta de comunicação é uma iniciativa boa da Universidade de Cabo Verde, 1% dos alunos diz que é “mau”.

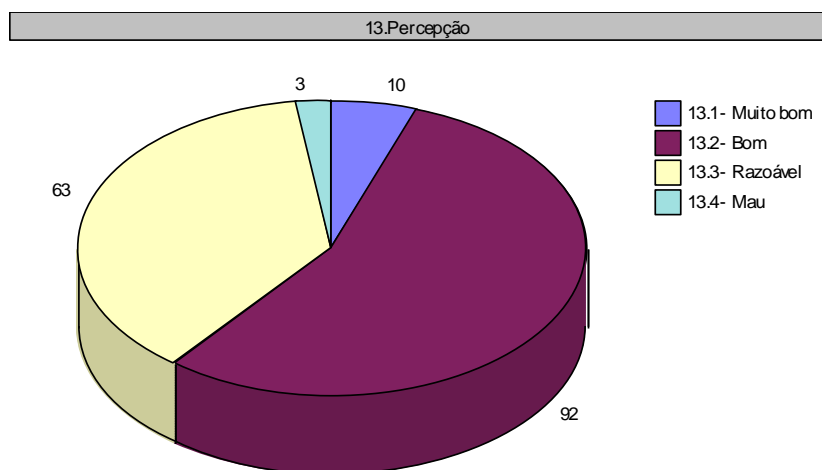


Gráfico: 5- Qual é a percepção relativamente ao Live@edu
Fonte: autora da pesquisa

Um outro foco da aplicação do questionário foi investigar a “percepção dos estudantes em relação ao uso do e-mail académico”. Para essa questão, também havia 4 opções: “muito bom”, “bom”, “razoável” e “mau”. Os alunos tinham que escolher uma. Para a primeira, teve 4,8% equivalentes a 10 académicos, a segunda opção teve maior percentagem, 43,8% equivalentes a 92 alunos, a terceira teve uma percentagem considerável 30% equivalentes a 63 alunos, sem deixar de mencionar a quarta opção, que é “mau” teve 1,4% equivalente a 3 alunos.

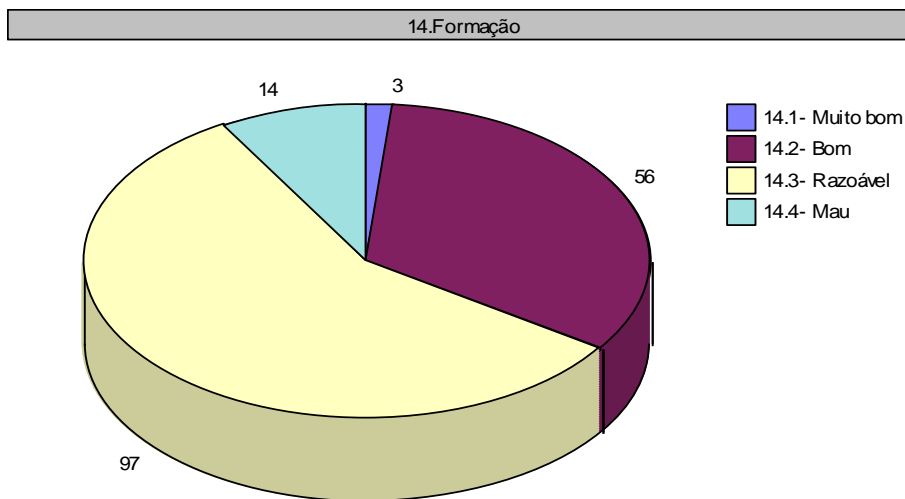


Gráfico: 6- como classifica as acções de formação da Uni-CV relativamente ao uso do Live@edu
Fonte: autora da pesquisa

Observando os resultados, percebe-se que das quatro opções, a que teve a maior percentagem é a opção “razoável” com 46,2% equivalentes a 97 alunos. Essa percentagem desperta um pouco interesse para que a Universidade reflita mais sobre as acções de formação para o uso dessa ferramenta de comunicação.

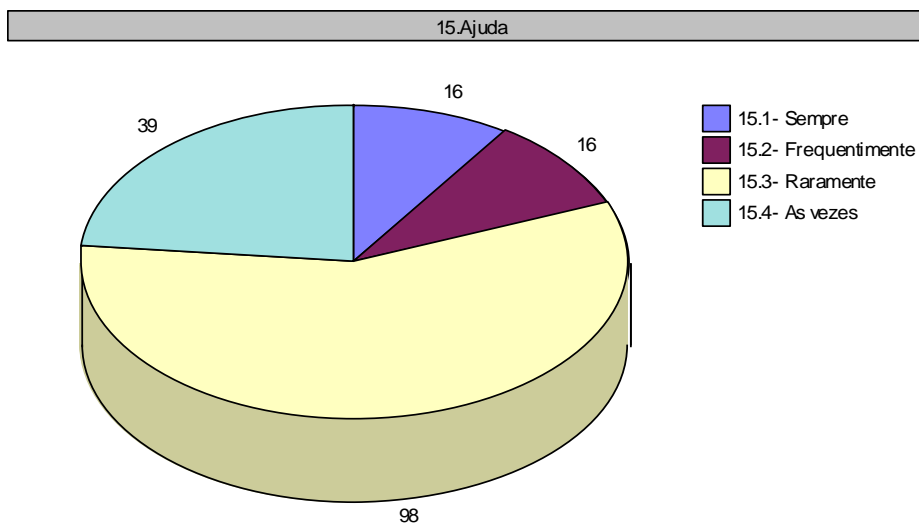


Gráfico 7- tem hábito de pedir ajuda, caso fiques com dúvidas sobre o funcionamento do Live@edu
Fonte: autora de pesquisa

Entre as quatro escolhas, as duas primeiras opções “sempre” e “frequentemente” tiveram a mesma percentagem 7,6% equivalente a 16 estudantes. A opção “raramente” teve uma percentagem tanto ou quanto elevada, foi de 46,7%, o que se traduz em 98 estudantes. A escolha “as vezes” teve uma percentagem de 18,6% equivalentes a 39 alunos.

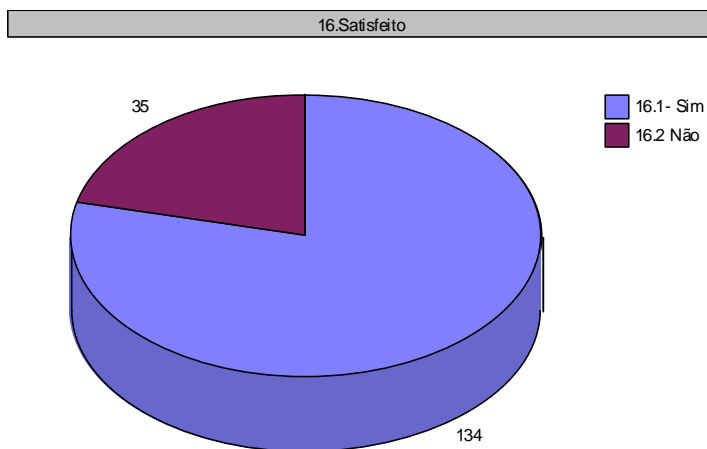


Gráfico 8- sente-se satisfeito com as informações disponibilizadas no Live@edu

Fonte: autora da pesquisa

De facto, a coordenação do fluxo de informação é vital para qualquer instituição. Na aplicação estudada, num total de 210 inquiridos, 134 que correspondem a 63,8% sentem satisfeito com as informações disponibilizado pelo Live@edu.

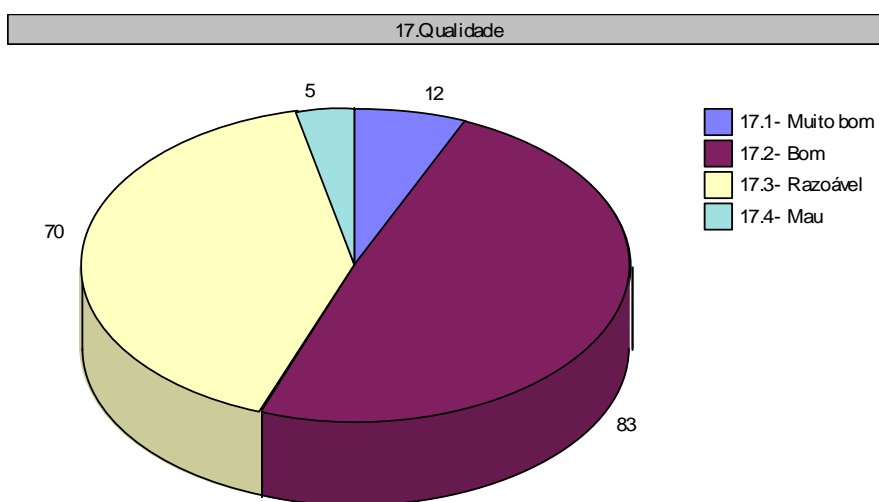


Gráfico 9- como classifica a qualidade de informações disponibilizadas no Live@edu

Fonte: autora da pesquisa

No que diz respeito à qualidade de informação disponibilizada pelo e-mail acadêmico, constata-se pelas percentagens que essa ferramenta, tem uma valia enorme na vida académica dos alunos. A opção muito “bom” teve 5,7% equivalente a 12 estudantes. A opção “bom” teve a maior percentagem, 39,5%, que se traduz em 83 alunos. Também a opção “razoável” teve uma percentagem considerável 33,3% equivalentes a 70 alunos, e a quarta opção “mau”, teve 2,4% iguais a 5 estudantes.

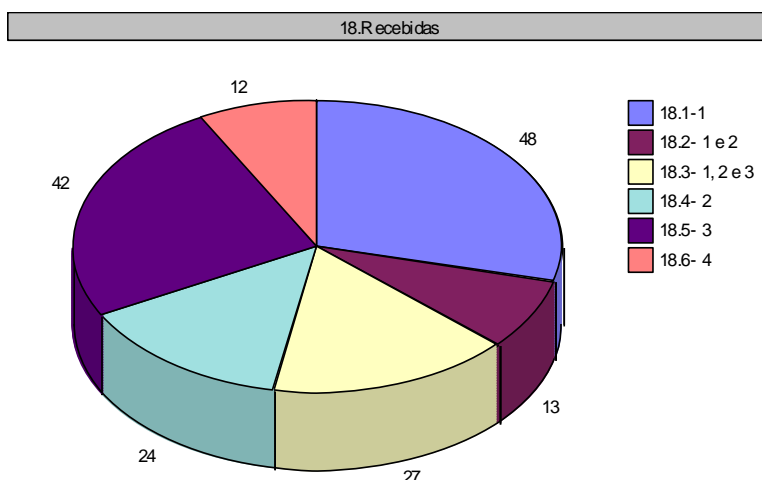


Gráfico 10- classifica as seguintes afirmações relativamente às informações recebidas pelo Live@edu. Fonte: autora de pesquisa

Um outro foco da aplicação do questionário foi para a “classificação das informações recebidas pelo Live@edu”. Para essa questão, as respostas são de múltiplas escolhas, ou seja, os destinatários tinham de escolher mais de uma opção.

As escolhas são “a informação é suficiente”, “a informação é atempada”, “a informação é clara” e a “informação tem uma aplicação no seu dia-a-dia”. A primeira opção teve um total de 22,9%, igual a 48 alunos, as opções 1 e 2 tiveram 6,2% equivalentes a 13 estudantes, as escolhas 1, 2 e 3 contiveram 12,9%, o que representa 27 alunos, a opção 2 teve 11,4% igual a 24 académicos, a opção 3 foi a que teve a maior percentagem, 20%, que representa a 42 alunos e a opção 4 teve um total de 12 alunos que traduz em 5,7%.

CONCLUSÃO

De acordo com os resultados obtidos, pode-se concluir que a Intranet/ Live@edu é uma mais-valia para os estudantes e para as empresas/instituições. Os académicos e profissionais de outras áreas usam esse meio para estarem a par de tudo que acontece na Uni-CV, 81,9% dos alunos usam esse meio de comunicação.

Tendo em conta os objectivos traçados para esse trabalho, realizou-se um estudo de caso com aplicação de um inquérito na Universidade Pública de Cabo Verde. Este estudo permitiu-nos analisar de perto, de que forma e até que ponto a Intranet poderá facilitar a vida académica dos estudantes e os respectivos processos globais e específicos de aprendizagem.

O objectivo geral desse trabalho era demonstrar:

Como a Intranet, enquanto ferramenta Web de comunicação, facilita a vida académica daqueles que procuram as universidades enquanto centros de aprendizagem.

Pode-se, pois, concluir que essa ferramenta facilita a vida dos académicos, das unidades orgânicas da Universidade Pública de Cabo Verde, porque toda informação que é do interesse deles é disponibilizada nesse meio de comunicação.

Das respostas aos questionários aplicados, verificamos que 63,8% dos alunos sentem-se satisfeitos com as informações disponibilizadas nesse meio de comunicação.

Tendo em conta que “vivemos num mundo complexo de sistemas interactuantes, as organizações/instituições, enquanto expoente da manifestação desta realidade, são entidades nas quais a informação e os sistemas de informação desempenham um papel central no seu funcionamento e desenvolvimento” VARAJÃO (2005).

Um entendimento semelhante ao de MENDES (2012), que realça no seu artigo “Intranet- O que as empresas buscam?”²¹, “uma ferramenta de baixo custo, de pouco treinamento dos usuários e grandes benefícios, passou a ter grande importância para as empresas/instituições. Essa ferramenta pode ser o canal de comunicação que trata dados dos sistemas com informações não estruturadas (documentos, planilhas, fotos, vídeos, diagramas, etc.) ”.

Em relação aos objectivos específicos, pode-se dizer que o primeiro objectivo era:

Demonstrar a importância da Intranet, enquanto ferramenta que auxilia na comunicação.

Concluimos que esse instrumento, tem uma funcionalidade de extrema importância na vida dos estudantes²². Como mostra a pesquisa, 65,2% dos estudantes dizem que recebem as informações através desse meio.

A informação é vital para qualquer organização VARAJÃO (2005) vem realçar essa ideia dizendo que “além de ser vista como qualquer outro recurso, é também considerado e utilizada em muitas organizações como uma arma estratégia indispensável para a obtenção de vantagem competitiva” (pág. 45).

Relativamente ao segundo objectivo, que é:

Analisar se a Intranet é uma boa ferramenta de comunicação, de acordo com os resultados da avaliação dessa ferramenta.

Constata-se que é um distinto instrumento para veicular as informações, a opção “bom” teve uma percentagem de 41,9%. A esta percentagem, junta-se a 32,9%, dos alunos que avaliaram em razoável, e outros 5,7% que falaram que é “muito bom”.

²¹ Disponível em <http://imasters.com.br>

²² Para ter acesso a essa ferramenta de comunicação, os académicos devem dirigir-se aos serviços dos help deesk da universidade para fazerem a inscrição ou podem fazê-lo directamente do site da Uni-CV. Assim passam a ter acesso as informações disponibilizadas nesse instrumento de comunicação

Para muitos académicos esta ferramenta de comunicação vem facilitando o relacionamento com os professores e a administração da universidade, dizem que podem saber de tudo que acontece na instituição de uma forma mais segura.

É de realçar que esse instrumento de comunicação nos permite ler informações em rede, enviar, receber e estabelecer conversas instantâneas com os colegas, docentes e administração da Uni-CV, ainda importa dizer que através do Live@edu, podemos preencher os formulários de diferentes cariz, por exemplo há colegas que disponibilizam os seus questionários para serem preenchidos através dessa ferramenta, a universidade pode fazer um estudo de opiniões relativamente a mesma por via desse instrumento de comunicação.

O terceiro objectivo:

Investigar as funcionalidades da Intranet e saber qual a quota - parte dos conteúdos académicos que poderá ser ministrada através da mesma.

É de realçar que este instrumento de comunicação tem várias funcionalidades (enviar e receber as mensagens, agendar os compromissos, guardar os documentos on-line, entre outros). Importa, contudo, dizer que segundo os dados obtidos, os estudantes não desfrutam de todas as funcionalidades desse instrumento de comunicação.

Como nos mostra a pesquisa, os académicos usam esse meio de comunicação na sua maioria para enviar e receber as mensagens. As outras funcionalidades como guardar e partilhar os documentos com outros colegas, agendar, por exemplo, datas de trabalho ou testes, entre outros são poucos explorados pelos alunos. Mas, o importante é que esse instrumento comunicacional esteja aí para serem explorados.

Tanto é que as percentagens da resposta a essa pergunta divergem-se, para a primeira opção que foi saber se “a informação é suficiente”, 22,9%, disseram que “sim” e outros 20% acharam que “a informação é clara”, para a pergunta “a informação é atempada” é de 11,4% disseram que “sim”. Apuramos que é proporcionada através desta, uma vasta gama dos conteúdos do interesse dos estudantes, concretamente material para aulas disponibilizados pelos professores. As datas das

palestras, lançamento de livros, são também divulgadas nesse meio de comunicação, assim como o prazo do pagamento de propinas, etc.. A administração da universidade disponibiliza todos os restantes assuntos que interessam a comunidade académica.

Em suma, pode-se dizer que não há dúvidas sobre as hipóteses levantadas no início desse trabalho. A Intranet é uma ferramenta que auxilia na vida académica dos estudantes, pois, ali estão os materiais necessários para poderem acompanhar tudo que se passa na universidade.

Sem esquecer que essa ferramenta de comunicação vem anulando as tradicionais fronteiras entre os docentes e discentes e aproximando os alunos da universidade. Através desse instrumento, os alunos tem acesso directo aos professores, pois, eles enviam os e-mails directamente para a caixa electrónica dos docentes abrindo caminho a necessária interação.

CABRAL (2012), no seu artigo “Importância da Intranet para sua empresa” realça que a “facilidade de acesso as informações da instituição e a possibilidade de interação entre o público interno, que podem estar separados por muitos quilómetros”. Esta distância é anulada como demonstra esta pesquisa, através de um só instrumento de comunicação.

Para que a informação realmente aconteça, não basta comunicar. É preciso também escolher a forma correcta para se transmitir a informação, a fim de que esta seja recebida, compreendida e realmente absorvida pelo público-alvo.

Cada aluno tem o seu próprio endereço electrónico para entrar no Live@edu e interagir com os outros, explorando esse espaço e dele tirando o maior proveito académico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa foi feito uma abordagem teórica sobre a Internet e a Intranet e um estudo de caso na Universidade Pública de Cabo Verde, unidades orgânicas da Cidade da Praia. Tendo feito todo esse trajecto, é momento essencial para às apreciações finais, apresentando assim algumas considerações pertinentes.

As pesquisas levam-nos a concluir que hoje em dia a Internet não esta alheia a nenhuma empresa/instituição. Todos aproveitam e tirão o maior benefício desse meio que veio revolucionar o mundo, principalmente no que concerne a comunicação. A Uni-CV através desse meio criou-se um instrumento de comunicação para que todos os seus públicos internos estejam em rede.

“Tal como o conhecimento das organizações/instituições é um importante pré-requisito para o desenvolvimento desejado do seu sistema de informação, é igualmente necessária uma percepção correcta não apenas do papel que a informação desempenha no seu presente como também do papel que se espera que venham a desempenhar no futuro, de modo a que seja possível conhecer e construir sistemas realmente válidos” VARAJÃO (2005).

Quando se pretende avaliar o papel de uma ferramenta específica no processo de comunicação interna, torna-se relevante confrontar os objectivos traçados pela organização com a percepção dos usuários em relação à ferramenta. Pode-se dizer que os usuários têm uma boa percepção dessa ferramenta de comunicação pois, 43,8%, mostra claro que ela é bem aceite no seio dos académicos.

É de realçar que essa ferramenta de comunicação tem uma utilidade extrema na vida dos universitários, pois, nela é disponibilizada informações do interesse dos mesmos. Também essa ferramenta tem uma particularidade importante, porque, os professores disponibilizam os materiais das aulas dadas e também as aulas que serão lecionadas futuramente nesse instrumento de comunicação. Assim abri margens para mais interação entre os docentes e discentes.

A universidade tem que adoptar novas medidas de ministrar as acções de formação para os estudantes que ainda não tem acesso a essa ferramenta de comunicação. Constata-se, que ainda os alunos carecem de mais formações a respeito da utilização desse instrumento. Dos académicos 46,2% dizem que as acções de formação são razoáveis. Ainda a instituição deve também criar mais atractivos, para chamar a atenção para esta ferramenta.

Ao longo do trabalho, constata-se que há uma grande percentagem de alunos que só usam esse instrumento para receber e enviar mensagens (um total de 36,2%). No entanto, essa ferramenta tem inúmeros serviços que devem ser explorados pelos académicos. Por exemplo, todos eles têm um espaço de 25GB para armazenar os documentos, podendo agendar os seus compromissos e tirar outros benefícios que esse meio de comunicação propõe para cada estudante.

É de realçar que os académicos podem partilhar os seus documentos e estabelecer conversas instantâneas com outras pessoas, sem dizer que toda a informação de interesse dos estudantes seja divulgada através do e-mail académico.

Agora lançando um olhar a pergunta de partida, anteriormente traçada, pode-se verificar claramente que esse instrumento de comunicação auxilia e facilita o ensino e aprendizagem dos académicos.

Na tentativa de encontrar possíveis respostas à pergunta de partida referida anteriormente, construímos três hipóteses, a primeira a Internet tem uma funcionalidade importante na vida académica, pois os académicos encontram de tudo que precisam na Web; a segunda foi os estudantes fazem bom uso da Intranet/Live@edu, pois ali encontram auxílios para a realização dos seus trabalhos e organização do aprendizado; a terceira foi a intranet facilita o processo de aprendizagem aproximando docentes e discentes, anulando as distâncias físicas tradicionais.

Quanto a essas hipóteses, é de realçar que todas foram comprovadas. Uma instituição/empresa que quer ter uma boa comunicação com os seus públicos internos deve escolher um bom instrumento de comunicação, nesse caso pode-se afirmar que a Uni-CV é feliz na sua escolha da ferramenta, Live@edu.

GLOSÁRIO

Browser – é um programa que permite ao usuário consultar (navegar) páginas na Internet. Também é chamado de Navegador. Os browsers possibilitam, portanto, utilizar, na sua globalidade, todos os recursos da Internet, da consulta de sites ao envio de e-mails, da transferência de ficheiros (downloads) à comunicação em tempo real, etc..

Criptografia – é a arte e ciência de transformar informação recorrendo a chaves secretas, com o objectivo da confidencialidade e autenticação. Ao processo de transformação dá-se o nome de cifra. Um sistema criptográfico consiste em transformações de cifrar e decifrar, juntamente com um conjunto de chaves que parametrizam essas transformações (Tipton & Krause, 2002).

File Transfer Protocol-FTP – é um protocolo utilizado para disponibilizar ficheiros e pastas publicamente através da Internet. A transferência da informação aí contida é efectuada entre dois computadores – de uma forma geral, um deles é o computador pessoal de um utilizador e o outro um servidor público de ficheiros na Internet.

Hardware – ou suporte físico, representa todo o conjunto de equipamentos e componentes que identificamos num computador.

Hyper Text Transfer Protocol ou Protocolo de Transferência de Hipertexto – é o protocolo utilizado para a transferência de páginas Web. Com o auxílio de um navegador (browser), este protocolo se baseia no ambiente World Wide Web que basicamente permite a leitura dinâmica e interativa de documentos constituídos de textos de imagem e som.

LAN- Local Area Network – é possível a definição de vários grupos de utilizadores e/ou servidores que comunicam exclusivamente entre si, constituindo redes virtuais distintas, com isolamento de tráfego *unicast* e *broadcast*, existindo essas redes dentro da mesma rede física.

Software – ou suporte lógico, representa todos os programas responsáveis pelo funcionamento do computador e pela execução de quaisquer tarefas como programas de gestão, de tratamento de textos e até jogos.

Sputnik – é o primeiro satélite artificial.

WAN- Wide Area Network – a localização e o número de nós de cada nível hierárquico é normalmente determinado, entre outros factores menos importantes, pela dimensão da infraestrutura em termos de dispersão geográfica e de quantidade de locais a abranger, pelas necessidades das aplicações em termos de volume e tipo de tráfego, por decisões de concentração ou de distribuição das funções de gestão e, sobretudo, por uma análise de custo em função da distância coberta e da capacidade relativamente às tecnologias disponíveis para realizar a interligação dos nós das componentes WAN.

BIBLIOGRAFIA

- **ALMEIDA**, Vítor “A comunicação Interna na Empresa” - Março 2003 – Áreas Editora.
- **BALLE**, Francis “Os media” – editora campo das letras - 1ª edição: Junho de 2003.
- **CARDOSO**, Gustavo – “Os Media na Sociedade em Rede” – edição da Fundação Calouste Gulbenkian Lisboa 2006.
- **CARDOSO**, Gustavo “Internet” – 1 edição 2003 – Quimera editores.
- **CARMO**, Hermano & **FERREIRA**, Maria M. “Metodologia de investigação: guia para auto-aprendizagem” – 2º edição, Lisboa: Universidade Aberta 2008
- **CARRIÇO**, José António da Silva “As redes de computadores” – Universidade Aberta 1998.
- **CASTELLS**, Manuel “A Galáxia Internet” Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade – tradução de Rita Espanha – 2º edição 2001, tradução do original inglês (2001) *The Internet Galaxy – Reflections on the Internet, Business and Society* publicada por acordo com a Oxford University Press.
- **CHESWICK**, William R., **BELLOVIN**, Steven M. e **RUBIN**, Aviel D. “Firewalls e Segurança na Internet” - 2º edição – Bookman 2005.
- **COELHO**, Gisela “Praças digitais” Cabo Verde mais perto do mundo *in Iniciativa* nº35, 2011.
- **COELHO**, Pedro “Como criar Páginas Web – Depressa e Bem” – 3º Edição - Editora e Informática, Junho 2007.

- **FERRÃO**, Francisco “E-Business” – editora Escolar Editora, 2000
- **FOROUZAN**, Behrouz A. “Comunicação de dados e redes de computadores” – Bookman 2006 - 3ª edição.
- **GOUVEIA**, José e **MAGALHÃES**, Alberto “Redes de computadores” – Editora de Informática 2005.
- **GRALLA**, Preston “Como funcionam as Intranets” – São Paulo Quark, 1996
- **HAGUETTE**, Teresa Maria “Metodologias Qualitativas na Sociologia” - Frota – 11ª Edição - editora vozes, 2007.
- **KUNSCH**, Margarida M. Krohling e **KUNSCH**, Waldemar Luiz “Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora” – editorial summus, 2007.
- **LOBO**, Elita Portela d’Arrochella “Internet e correio electrónico” - Manual para juristas e advogados – centro atlântico, Lda., 2003.
- **LOPES**, Jorge “Relatório – Estado das Tecnologias de Informação e Comunicação em Cabo Verde, (2004).
- **MAMEDE**, Henrique São “Segurança Informática nas Organizações” – editora de Informática, Julho 2006.
- **MONTEIRO**, Edmundo e **BOAVISTA**, Fernando “Engenharia de Redes Informáticas” – editora de Informática, Agosto 2000.
- **OLIVEIRA**, José Manuel Paquete de, **CARDOSO**, Gustavo Leitão e **BARREIROS**, José Jorge “Comunicação, Cultura e Tecnologia de Informação” – 1 edição 2004 – Quimera editores.
- **PINHO**, Benedito “Relações Públicas na Internet: técnicas e estratégias para informar e influenciar públicos de interesse” - São Paulo Summs, 2003.
- **PORCHER**, Louis “A caminho da Ditadura dos Media?” — Hatier, Paris, 1976
- **QUIVY**, Raymond & **CAMPENHOUDT**, Luc Van. “Manual de Investigação em Ciências Sociais” - tradução **MARQUES**, João; **MENDES**, Maria & **CARVALHO**, Maria – 3ª edição, Lisboa 2003: Grávida – Publicações. Obra original publicada em 1995.
- **REVELLI**, Carlo “Inteligência Estratégica na Internet” – Dunod, 1998.
- **RIBENBOIM**, Alexandre – “Internet World, Business on-line”, p. 86, Fevereiro 1995.

- **ROSINI**, Alessandro Marco e **PALMISANO**, Angelo “Administração de Sistemas de Informação e a Gestão do Conhecimento” – Thomson 2003.
- **RUI**, SÁ “Sistemas e Redes de Telecomunicações” – Editora da informática, Abril 2003.
- **SOUSA**, Jorge Pedro “Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Meia” – 2003 – Universidade Fernando Pessoa – edições Universidade Fernando Pessoa.
- **SOUSA**, Sérgio “Tecnologias de Informação” – 6º edição actualizada, Dezembro 2009 – editora de informática.
- **TECNIDATA** “O guia fácil da Internet – Série Enter” - editora McGraw-Hill de Portugal.
- **VARAJÃO**, João “Arquitetura da Gestão de Sistemas de Informação” – 3º edição, 2005 – editora de Informática.
- **VAZ**, Isabel “Utilizar a Internet” depressa&Bem – 11º edição – Maio 2006 – lousã 1999.

REVISTAS

- **LAWTON**, Stephen – revista Digital News & Reviews - disponível em <http://blog.inspirit.com.br> consultado em 7 de Agosto de 2012.
- **MANCONI**, Darlene. Obsessão Digital, Revista Veja, São Paulo, ano 2011 de Março de 1995.
- **Revista Uni-CV** – À conquista da iniciação científica - Ano I – edição 0 – Outubro 2009.
- **Revista Uni-CV** – CESP à conquista de Cabo Verde - Ano I – edição nº1 – Maio 2010.

SITOGRAFIA

- **AURÉLIO**, Marco – artigo “Tudo sobre Intranet” disponível em <http://www.malima.com.br/article> consultado em 3 de Maio de 2012.
- **AURÉLIO**, Marco – artigo “A vantagem da Internet para sua empresa” disponível em <http://www.malima.com.br/article> consultado em 27 de Julho de 2012.
- **BARROS**, Luís – “Vantagem e desvantagem da Internet” disponível em www.luis.blog.br consultado 7 de Agosto de 2012.
- **CABRAL**, Daniela – artigo “A importância da Intranet para uma empresa” disponível em <http://www.bodhgaya.com.br/> consultado a 20 de Maio e 2012.
- **CARVALHO**, Paulo Martins de paulo@uminho.pt Departamento de Informática Universidade do Minho 4700 Braga, Portugal, Francisco Queirós Pinto fqp@fam.ulusiada.pt Departamento de Engenharia e Gestão Industrial Universidade Lusíada 4760 Famalicão, Portugal – artigo “as intranets como valor acrescentado para uma empresa” disponível em <http://marco.uminho.pt/~paulo/papers/Enegi1.PDF> consultado no dia 14 e Maio de 2012.
- **Digital News & Reviews** disponível em <http://blog.inspirit.com.br> acessado no dia 18 de Maio de 2012.
- **Manual do TCC** – Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Tecnologia FUNDETEC – São Paulo 2011.
- **MENEZES**, Estera Muszkat e DA SILVA, Edna Lúcia – “Metodologia da Pesquisa e Elaboração da Dissertação” – 3º edição 2001 Florianópolis.
- **MENDES**, Alexandre – artigo “Intranet- o que as empresas buscam?” disponível em <http://imasters.com.br> consultado em 4 de Abril de 2012.
- **MENDES**, Alexandre – artigo “Conceituando a Intranet” disponível em <http://imasters.com.br> consultado 7 de Agosto de 2012.
- **NERY**, Meire – artigo “Intranet como ferramenta de comunicação” disponível em <http://vozdacomunicao.blogspot.com> acessado em 3 de Maio de 2012
- **RENESTO**, Cibele – artigo “vantagem da Internet” disponível em <http://www.yahoo.com> consultado 7 de Agosto de 2012.

- **SANDINI**, Silvana e **SANTA MARIA**, Renato Schumacher – artigo “Intranet e Extranet- conceitos, objectivos, benefícios e tendências disponível em <http://ricardocampos.files.wordpress.com/2007/10/intranet-as-tendencias-na-comunicacao-interna-de-organizacoes-publicas-mineiras-versao-intercom-2006.pdf> consultado em 4 de Maio de 2012.
- **SILVA, Cassandra Ribeiro de O.** “Metodologia e Organização do Projecto de Pesquisa: guia prático”, disponível em <http://www.ufop.br/demet/metodologia.pdf> consultado em 4 de Maio de 2012.
- **Redação Oficina da Net publicada** artigo “processos de negócios que sistemas de computador proprietários ou baseados em papel” em 20 de Outubro de 2011 disponível em <http://www.malima.com.br/article>, acessado em 03 de Maio de 2012.
- **SPEAK UP** “The Internet” – The Newsmagazine for your English, ano 2010 nº 126 Outubro de 1997.
- **STACHESKI**, Denise “A Mudança na Comunicação Empresarial através da Internet e Intranet” – 2004 – Disponível em <http://www.sinprorp.org.br/Clipping/2004/329.htm> acesso 9 de Julho de 2012.
- **VERGARA**, Sylvia C. Projectos e relatórios de pesquisa em administração, 5º edição – São Paulo: Atlas, 2004
- **VARELLA**, Guilherme – artigo “Internet acesso ao cultura e ao conhecimento” disponível em <http://forumdainternet.cgi.br> consultado 4 de Agosto.

ANEXOS